



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**“Construcción de una Escala de comunicación organizacional (ECOL) en
trabajadores de instituciones educativas públicas de Barrios Altos,
Cercado – 2018”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORA:

LOPEZ CHÍA, Dannae Blondy

ASESORES:

Dr. DE LA CRUZ VALDIVIANO, Carlos Bacilio

Mg. OLIVAS UGARTE, Lincol Orlando

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

PSICOMÉTRICA

Lima – Perú

2019

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don

(a) Danna Blancy Lopez Otis
 cuyo título es: Construcción de una Escala de Comunicación Organizacional (ECO) en trabajadores de instituciones educativas públicas de Barrera Norte, Cusco, 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 14 (número)
CATORCE (letras).

Lima Norte, 22 de Febrero del 2019.


 PRESIDENTE

Luis Alberto Barboza Zelada


 SECRETARIO

Lincol Orlando Oivas Ugarte


 VOCAL

Cesar Raúl Manrique Tapia



Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

DEDICATORIA

A Dios, por la fuerza de continuar a pesar de las adversidades. A mi pequeña hija Oriana, mi razón de ser, mi fuerza a seguir. A mis padres y hermana por ser motor y motivo de seguir en este camino.

AGRADECIMIENTOS

A aquellas amistades por el apoyo incondicional, a mis asesores Carlos y Lincol, y a mis demás docentes por la paciencia, por la dedicación y entrega de enseñarnos a cada uno de nosotros y continuar en el logro de la carrera.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Dannae Blondy López Chía, con DNI: 48277149, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Construcción de una escala de comunicación organizacional - ECOL en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 22 de febrero del 2019

Dannae Blondy Lopez Chia

DNI 48277149

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos para la elaboración y la sustentación de la Tesis de la Escuela Académica Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, para optar el título Profesional de Licenciado en Psicología, presento la tesis titulada: “Construcción de una escala de comunicación organizacional (ECOL) en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018”. La investigación tiene la finalidad de determinar el nivel de correlación existente entre dichas variables.

El documento consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen los antecedentes, el marco teórico de las variables, la justificación, la realidad problemática, la formulación de problemas, la determinación de los objetivos. El segundo capítulo denominado marco metodológico, el cual comprende la Operacionalización de las variables, la metodología, tipos de estudio, diseño de investigación, la población, muestra y muestreo, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y los métodos de análisis de datos. En el tercer capítulo se encuentran los resultados, el cuarto capítulo la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones, en el sexto capítulo las recomendaciones, en el séptimo capítulo las referencias bibliográficas y por último los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Dannae Blondy Lopez Chía

Índice

	Pág.
Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de Tablas	v
Declaración de autenticidad	vii
Presentación	viii
Índice	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática	2
1.2. Trabajos previos	3
1.3. Teorías relacionadas al tema	7
1.4. Formulación del problema	16
1.5. Justificación del estudio	17
1.6. Objetivos	18
II. MÉTODO	20
2.1. Diseño de investigación	21
2.2. Variables	22
2.3. Población y muestra	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
2.5. Métodos de análisis de datos	28
2.6. Aspectos éticos	29
III. RESULTADOS	30
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	40

VI. RECOMENDACIONES	42
VII. REFERENCIAS	43
ANEXOS	
A1 Matriz de consistencia interna	45
A2 Instrumento de la prueba Ecol	50
A3 Carta de presentación	52
A4 Consentimiento informado	53
A5 Resultados de la prueba piloto	55
A6 Formato de criterio de jueces	57
A7 Manual	58
A8 Autorización de publicación en repositorio	59
A9 Formulario de autorización para la publicación de tesis	60
A10 Acta de aprobación de originalidad	
A11 Turnitin	
A12 Autorización de la versión final	

ÍNDICE DE TABLAS

	Descripción	Pág.
Tabla 1.-	Participantes para la investigación de las instituciones educativas públicas del sector Barrios Altos, Cercado.	25
Tabla 2.-	Validez de contenido: criterio de jueces a través de V de Aiken de la escala de comunicación organizacional.	
Tabla 3.-	Análisis descriptivo de los ítems	30
Tabla 4.-	Análisis factorial: prueba de KMO y Barlett	31
Tabla 5.-	Cuadro de varianza total explicada de la escala de comunicación organizacional	32
Tabla 6.-	Matriz de componente rotado de la escala de comunicación organizacional	32
Tabla 7.-	Índice de validez de constructo mediante análisis confirmatorio de la escala de comunicación organizacional	33
Tabla 8.-	Confiabilidad de la escala comunicación organizacional	35
Tabla 9.-	Prueba de Normalidad de Kolgomorov – Smirnov para una muestra	35
Tabla 10.-	Prueba de Kruskall Wallis según edad en el personal de las instituciones educativas públicas del sector Barrios Altos, Cercado	36
Tabla 11.-	Prueba de U Mann – Whitney según sexo en el personal de las instituciones educativas públicas del sector Barrios Altos, Cercado.	37
Tabla 12.-	Rango de valores para la escala de comunicación organizacional por dimensión - totalidad	37

RESUMEN

El desarrollo de esta investigación tuvo como finalidad construir una escala de Comunicación Organizacional en colaboradores de instituciones educativa públicas del sector Barrios Altos, Cercado, 2018. La muestra obtenida mediante muestreo no probabilístico intencional fue de 476 colaboradores de 5 instituciones educativas de Lima Cercado de ambos sexos y de edades que oscilan entre 21 a 66 años con un tiempo de servicio o experiencia laboral desde el 1 año hasta 40 años. Los resultados obtenidos demuestran que existen una adecuada confiabilidad con un Alfa de Cronbach de 0.917 .Las tres dimensiones: descendente, ascendente y horizontal explican juntos el 61.801% de varianza. Finalmente no se encontraron diferencias significativas en cuanto a edad, o sexo puesto que es ahí donde a partir de ello se obtuvieron baremos generales. Para finalizar el trabajo de investigación, se muestra que la escala ECOL presenta un adecuado análisis psicométrico, siendo útil para la aplicación en el contexto educativo – organizacional.

Palabras clave: comunicación organizacional, validez, confiabilidad, dimensiones, análisis psicométrico

ABSTRACT

The development of this research aimed to build a scale of Organizational Communication in workers of public educational institutions of the neighborhood Barrios Altos, Cercado, 2018. The sample obtained by intentional non-probabilistic sampling was 476 employees of 5 educational institutions of Lima. sexes and ages ranging from 21 to 66 years with a time of service or work experience from 1 year to 40 years. The results obtained show that there is an adequate reliability with a Cronbach's Alpha of 0.917. The three dimensions: descending, ascending and horizontal explain together the 61.801% of variance. Finally, significant differences where the percentiles were obtained. In conclusion, it is shown that the ECOL scale presents an adequate psychometric analysis, being useful for the application in the educational - organizational context.

Keywords: organizational communication, validity, reliability, dimensions, psychometric analysis

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad problemática

Hablar de comunicación es manejar una forma de poder transmitir ideas a otros desde el momento en que formamos parte de este mundo. Es imprescindible poder comunicar lo que realmente se quiere. Es por eso que hoy en día si se trata de una organización, hablar de comunicación será la estrategia más utilizada para lograr su estadía laboral y productiva.

Existen lenguajes que logran transmitir el mensaje y por ende entenderlos, pero realmente ¿Qué tan necesaria puede ser la comunicación dentro de una organización? Se trata de fortalecer el desarrollo de políticas de comunicaciones en las organizaciones, y también de elaborarlas y poder ejecutarlas. Es tan importante darnos cuenta que la comunicación influye de manera positiva en una organización conjuntamente con la gestión humana, y que a su vez si tratamos de una Institución Educativa, no solo se torna en base al estudiante sino también a todo el capital humano desde el cargo más bajo hacia el más alto, porque es ahí donde evidenciamos y fortalecemos la enseñanza aprendizaje del alumno.

La comunicación dentro de una organización desempeña un papel importantísimo dentro de una Institución educativa debido a que ya se emplea como estrategia fundamental para el desarrollo del estudiante donde su razón de ser es educar y formar a niños, jóvenes desde sus habilidades y competencias propias. Para toda organización la comunicación debe tornarse fluida, e influyente ya que de esta manera se va a lograr una calidad educativa dentro de cualquier entidad educacional, laborando conjuntamente con todas aquellas personas creyentes en si para una buena producción educativa.

Cuando hablamos de aquellas instituciones educativas sean particulares o estatales, el papel fundamental que tienen que afrontar dentro de ellas, teniendo en cuenta que se organizan siguiendo un modelo que se basa en la participación y colaboración de sus miembros, es coordinar con distintas personas que trabajan en si con la finalidad de conseguir los objetivos educativos que le son propios y consolidarse socialmente. Sin embargo no siempre es fácil llegar a la cooperación, por lo tanto, al preguntarnos de qué manera es posible sumar los esfuerzos individuales a fin de conseguir un objetivo colectivo, enseguida se hace patente la necesidad de comunicarnos con fluidez, franqueza y eficacia.

De Castro (2014), en su libro “*Comunicación Organizacional: técnicas y estrategias*” refiere que “La comunicación interna es aquella donde se pueden establecer dentro de las instituciones y que esta a su vez pertenece a su cultura de forma estratégica”. A ello, la comunicación que se da entre funcionarios, gerentes generales e incluso del personas más bajo rango, deberá ser fluida” (pág. 5). Esto quiere decirnos que en toda organización la comunicación debe prevalecer en la productividad de cada trabajador, siendo así que diferentes áreas logren acuerdos comunicativos y por ende formen parte de la convivencia organizacional.

En el siglo XXI la comunicación Organizacional se ve globalizada debido a los constantes cambios que la misma sociedad impone cada vez, es decir, la calidad y la competencia son los desafíos que cada organización debe enfrentar en esta nueva era. La cultura organizacional que incluye la identidad, los nuevos cambios organizacionales deben ser ejes centrales de todos los procesos dinámicos en una entidad organizativa.

La comunicación en la organización se ve reflejada como un sistema de intercambios de mensajes, de información y de datos que se establecen en diferentes instituciones u organizaciones como tal y que a su vez tiene como propósito ser parte de la cultura organizacional y ser parte de la planeación estratégica de la empresa ya que es una de las variables indispensables dentro de toda organización ya que al trabajar con múltiples variables se adecuan para el desarrollo correcto dentro de dichas organizaciones, generando así un compromiso laboral y que este a su vez agregado al valor humano, se encuentran satisfacciones laborales diversas de cada participante de las empresas.

En la primera revista electrónica que se dio en la ciudad de Colombia llamada *Razón y Palabra*, distintos enfoques han concentrado acerca de la comunicación organizacional, una de ellas es el enfoque mecanicista, que hace referencia al emitir y recibir los mensajes a través de canales y códigos; enfoque psicológico, detalla la correlación de los aspectos humanos es decir en cuanto a comportamiento y/o conductas del ser humano y la comunicación en sí; por último el enfoque tecnócrata, refiere a que el tema central es la comunicación como estrategia y a su vez se evidencian propósitos y acciones a orientar a todas las actividades de la empresa (Valle, 2003).

Los enfoques planteados nos transmiten que en cada una de ellas existen elementos tan importantes dentro de la comunicación, así también cabe resaltar que el ser humano al ser

partícipe de dicha estrategia, permitirá un desarrollo productivo en el ámbito laboral. Es de gran utilidad que en la comunicación organizacional existan objetivos y acciones a realizarse con la finalidad de lograr un clima laboral y una cultura formada dentro de la empresa.

En distintos lugares empresariales de la ciudad de Colombia, realiza un énfasis en que la comunicación interna es una estrategia del cual va creciendo cada vez más debido a que en distintas universidades, y ciudades se establece la gran importancia que se le da. Puesto que, desde una perspectiva basada en la experiencia, la comunicación organizacional se torna como un enfoque mecanicista. Actualmente no existen datos ni cifras exactas de las cuales podemos decir que la comunicación organizacional se percibe como un factor estratégico; sin embargo, los profesionales encargados de esta estrategia y dicha área están alcanzando las características necesarias para poder enfatizar a la comunicación organizacional como factor prescindible de cada organización.

En las últimas investigaciones sobre dicho tema de Andersen Consulting (empresa exclusivamente que trata sobre comunicación organizacional y estrategias de planeación) están dando qué hablar debido a que las empresas están realizando cambios que determinen el desempeño y compromiso del profesional a cargo. Es así, que la comunicación en la organización debe ser objeto de carácter estratégico, con el fin de generar cambios orientados a la práctica relacional humana y por ende generar la productividad empresarial (Valle, 2003).

Dentro de los centros educativos existen diversos objetivos, y una de ellas es llevar la direccionalidad entre alta dirección y plana docente en cuanto a aprendizajes, procesos de socialización, mejora continua, y que a su vez se vea encaminada la comunicación como una competencia dentro de dicha organización ya que tiene como consecuencia el funcionamiento dentro de su cultura.

Si bien es cierto no en todas las instituciones educativas la comunicación se ve orientada o fijada dentro de los planes, puesto que se verá como el no reconocimiento ante el interés social y el mal uso de comunicar. Tal vez uno de los factores principales que supone debe existir en la organización educativa fue el suponer que se sabía cómo comunicar.

Las instituciones educativas son entidades organizaciones donde dicha estrategia, juega un rol fundamental. Por ejemplo, en Argentina dan poca importancia y énfasis a la

comunicación interna debido a que son establecimientos de nivel medio y que no la implementan como fin estratégico dentro de ella, mucho menos acuden a profesionales para la planificación y organización de las posibles situaciones que se dan en etapas de cambio (Norberto, 2005).

Actualmente en el Perú, la comunicación organizacional se ve como una esperanza privada, esto quiere decir, que cada vez existen empresas u organizaciones privadas y públicas, que no logran que la comunicación interna sea de direccionalidad homogénea, es decir que el personal tanto subordinado como gerencial no logran comunicarse de manera adecuada existiendo así distintas expectativas que generan una carga temerosa del sistema en el que se labora, así también no están en la capacidad de enfrentar cambios propios de la cultura empresarial, en la que las interacciones humanas dentro de la organización se ven privadas de expresión (Tello, 2015).

Asimismo, dentro de las habilidades competitivas que la mayoría de organizaciones empresariales, educativas u otras áreas no incluye a la comunicación como parte de ella, ni un factor específico para el éxito. De que existe comunicación, la cuentan, pero no se logra tomar en cuenta cómo comunicar dentro de la organización ni por dónde empezarla, sin embargo lo mismo sucede en centros educativos, no existe dicha competencia que debe ser y fluir de manera más eficaz, no la toman en cuenta por diversos problemas que pueda ejercer, empezando desde el eje máximo, dirección, hasta el personal de servicio.

Finalmente, en esta investigación se realizó el diseño de una escala para la medición de la variable Comunicación organizacional en trabajadores de instituciones educativas públicas de Barrios Altos, Cercado-2018 con el único fin de poder medir la comunicación interna de los trabajadores tales como dirección, plana docente, plana administrativa y de servicio; a su vez identificar los niveles de comunicación organización y como esta se ve influenciado en la institución.

1.2. Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes Internacionales

Díaz (2014) en la investigación de “Comunicación Organizacional y trabajo en equipo en una institución de educación superior en la Ciudad de Quetzaltenango” realizó un trabajo de tipo descriptiva correlacional de ambas variables en 45 colaboradores entre jefes administrativos, jefes y personal operativo que laboran en una casa de educación superior

en Guatemala. El diseño fue descriptivo, se administró una escala Likert de 33 preguntas, con un nivel de significancia al 95 %, la cual fue validada por expertos en Psicología y conocedores del tema, la misma midió las variables en los colaboradores. Díaz (2014) cita a Achaerandio (2001) donde manifiesta que para poder comprobar la hipótesis por el tipo de investigación, debe establecerse una estadística de la información obtenida, con el fin de evidenciar la asociación o no, entre las variables de estudio. Finalmente se concluyó la relación de las variables estudiadas y que permite al personal trabajado desarrollarse eficientemente dentro de las actividades rutinarias.

Balarezo (2014) analizó en su investigación “La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive” con una muestra de 30 miembros de una empresa en Ecuador. Se aplicó la investigación correlacional para medir la relación existente de ambas variables. La investigación fue de tipo descriptiva porque se ha logrado esclarecer las características esenciales de dicho tema. Fue también de tipo explicativa porque se permitió la explicación al porqué de las variables tomadas. El instrumento a utilizar fue creado por el mismo autor con 24 preguntas y de opción múltiple siendo expertos del tema. Se concluye que un 50% de colaboradores cree que la comunicación se involucra en la productividad de la organización.

Celis y García (2014) en su trabajo de investigación realizada “La incidencia de la gestión de la comunicación en la estrategia corporativa” opta por un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo. Se utilizó una muestra de 500 empresas de Bucaramanga, Colombia y su área metropolitana. Como instrumento se realizó una encuesta con 14 preguntas cerradas y respuestas de opción múltiple de tipo Likert que son adecuadas para conocer la percepción y actitudes de los encuestados, en este caso los encargados del área de comunicación. Este instrumento fue a partir de otros instrumentos validados como el de Joan Costa (2011), y la investigación de Carretón (2011), ambos fueron revisados por tres expertos en el tema y un experto de estadística. Finalmente, se concluye que, en las 35 empresas, su gestión en el área está enfocada en la operación que en la estrategia, centrándose en la divulgación de información, cabe resaltar que el 68% de los objetivos en los que incide la comunicación son posicionamiento, competitividad y sostenibilidad y el resto es la rentabilidad baja que incide en la medición de la gestión de la comunicación.

Hernández (2014) en su trabajo de investigación “La comunicación organizacional y su relación con los procesos escolares en la escuela pública de Bogotá, Colombia” tiene como objetivo analizar la percepción de dos grupos de docentes de colegios públicas de Bogotá sobre la comunicación organizacional y procesos escolares (gestión directiva y satisfacción y desempeño docente). La metodología planteada fue un trabajo exploratorio – descriptivo, mediante dos técnicas; una encuesta semiestructurada y un grupo focal. Dentro de los resultados de dicha organización educativa existe una estrecha relación de satisfacción por fallas de comunicación organizacional y debilidad en la gestión directiva.

1.2.2 Antecedentes nacionales

Guzmán (2018) en su tesis “Estudio comparativo de la comunicación organizacional en docentes de I.E Red N° 26, UGEL 01 San Juan de Miraflores, Lima” tuvo como finalidad determinar las diferencias significativas de la comunicación organizacional en la plana docente. La investigación fue de tipo no experimental, descriptivo – comparativo, de investigación básica. Se utilizó una población de 130 docentes donde al realizar el estudio matemático resultó una muestra de 98 docentes. Se validó el instrumento de Comunicación Organizacional de Portugal (2005) mediante juicio de expertos y se hizo una prueba piloto para la validación de la prueba. Resultando fiable la prueba con un Alfa de Cronbach de ,896 con 25 preguntas de respuestas ordinales. Los resultados obtenidos son que la comunicación organizacional es medianamente favorable en cuanto al sexo femenino, según su nivel pedagógico es favorable y el tiempo de servicio, es medianamente favorable.

Carrasco (2017) en su tesis “Comunicación Organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada del distrito de Chorrillos” el objetivo fue determinar la relación de ambas variables en la población mencionada. Fue de tipo descriptivo – correlacional con una muestra de 120 colaboradores cuyas edades oscilan entre los 21 y 65 años. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal y la escala de estrés laboral OIT. Finalmente se concluye la correlación inversa y significativa de ambas variables. De igual manera se evidencia que el 51% de los colaboradores perciben un nivel promedio de comunicación organizacional y el 48% posee un nivel alto de estrés laboral.

Vega (2016) en su investigación “Factores Estratégicos de la comunicación Organizacional en la Municipalidad de Quiruvilca, 2016” tuvo un tipo de investigación descriptiva; y diseño no experimental. Se tomó una muestra de 33 trabajadores que trabajan en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca. Los instrumentos que utilizaron fueron una encuesta y un cuestionario de la versión de Celis y García (2014). Concluyendo así a los resultados que los factores críticos de la comunicación organizacional son productividad en comunicación, eficiencia, eficacia, y efectividad.

Céspedes (2017) en su tesis “Comunicación organizacional y compromiso organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017” tuvo como objetivo estudiar la relación de las variables; por lo tanto, se trabajó en 102 docentes de colegios públicos de San Martín de Porres entre edades de 20 y 65 años. Los instrumentos que se utilizaron fueron el Cuestionario de Comunicación Organizacional de Portugal (2005) donde se realizaron los estudios psicométricos correspondientes y que este presenta una distribución no normal; y la escala de Compromiso Laboral: se utilizó la Escala de compromiso laboral de Mayer y Allen adaptada y validada por Arciniega y Gonzales (2006). El trabajo de investigación fue cuantitativo. El diseño de investigación fue no experimental-transversal, de tipo correlacional – descriptiva. Se obtuvieron resultados donde no se considera una relación directa de las variables en la muestra estudiada; sin embargo, en la dimensión de comunicación descendente y compromiso afectivo existe una inadecuada relación y poco creíble.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Concepto de comunicación

Para la Real Academia Española (RAE, 2017) refiere que: “es toda acción y efecto de transmitir los mensajes entre dos o un grupo de personas mediante codificaciones tales como señales, códigos y otros recursos”. Tal es así que la comunicación es básicamente el trato que se da dentro de un contexto social, familiar, escolar e indistintamente a ello; a su vez permite el intercambio de mensajes descifrados con la finalidad de que se logre el entendimiento de lo que se pretende comunicar.

Robbins y Judge (2009) en su libro Comportamiento Organizacional declaran que aquellas funciones de la comunicación son: motivación, control, información y expresión emocional. En cada una de ellas demuestran que la comunicación se ve entorno al colaborador, esto quiere decir que todas al ser importantes generan un desempeño y eficacia sobre los miembros y así llevar a cabo una organización equilibrada. Según dichos autores manifiestan también que los chismes son una mala manera de transmitir mensajes mal intencionados, dicho esto creara un ambiente inestable dentro de la organización, así también puede ser mortal esto quiere decir que puede acarrear problemas con los trabajadores fuera de la empresa.

Para Santos (2012), en su libro Fundamentos de la Comunicación hace referencia que la comunicación es un proceso dinámico donde está involucrado aquellos emisores tanto como receptores que permiten un procesamiento de palabras, lo cual muchas personas logran pertenecer y participar en distintos ambientes; político, social, e incluso económica. No solo el comunicar formará parte de un discurso, sino que también se tiene la posibilidad de que se crean fuertes creencias que resultan complejos.

1.3.2 Corrientes de la comunicación

Por consiguiente, se detallan aquellas corrientes de la variable comunicación, así como los medios y la misma reproducción cultural (Santos, 2012, p. 32).

Funcionalismo: las ciencias de la Psicología como la Sociología han sido vistas como un servicio de aquella comunicación en el ámbito político, siendo el objetivo determinar aquella función de los medios y mensajes en la convivencia de las personas (p. 33).

Estructuralismo: la ideología tiene un valor significativo dentro de la producción simbólica, es decir los anuncios publicitarios la moda (p.34).

Escuela de Frankfurt: basado en analizar el ¿Quién?, y poder comprender el proceso comunicativo, asimismo los medios de comunicación masiva generan un efecto de pasividad en la opinión pública Se explican también los cambios que se producían en la cultura (p.36).

1.3.3 Niveles de la comunicación

Para Santos (2012) los niveles de comunicación comprenden de 5 tipos de respuesta y esquemas, es decir que depende de la cantidad de participantes que se ven dentro del proceso de comunicación (p.42)

La comunicación intrapersonal; es aquel lenguaje que se logra en uno mismo, es decir no trasciende a otros o no comunicamos a otros.

La comunicación interpersonal; es aquel intercambio de mensajes entre dos o más personas.

La comunicación grupal; es aquella que está conformada por dos o más miembros que creen lograr un bien común por medio de la acción conjunta.

La comunicación organizacional; es una parte de la comunicación donde los objetivos comunes mantienen una cohesión en el grupo.

La comunicación masiva; hace referencia a los medios de comunicación que transmiten a un público indeterminado impreciso y de diferentes características.

1.4 La organización

1.4.1 Definición de organización

Según la Real Academia Española (RAE, 2018) una organización es un conjunto de personas que están reguladas para el cumplimiento de funciones y objetivos en común.

Toda organización está destinada a tener su propia cultura, reglas y propósitos, esto favorece también que la comunicación organizacional se vea incluida como estrategia debido a que ejercerá en ella toda situación de productividad y bienestar de los trabajadores, evitando malos entendidos y favoreciendo el clima y satisfacción laboral.

Todas aquellas entidades organizativas son heterogéneas y diversas, cuyas estructuras y objetivos son distintas. Explica como una amplia variedad de tipos de organizaciones que los administradores y empresarios deben conocer para que tengan un panorama amplio al momento de reestructurar una organización (Chiavenato, 1999).

En todo ámbito organizacional establecida en sus diferentes formas y estructura, tienen objetivos y fines comunes pero que deben seguir un proceso diferente para el

cumplimiento. Sin embargo, esa forma genera una ventana hacia el exterior, sean empresarios, administradores, gente de peso que puede lograr un cambio en cada empresa de manera positiva y a su vez que el trabajo sea tan productivo como el valor del trabajador.

Para Daft (2015), la organización puede llegar a ser desde un hospital, un banco una granja, etc.; sin embargo, tiene algunas características en común. Es decir, cada organización se sabe que existe cuando la conforman un conjunto de personas y que a su vez existe relación entre ellas cuando interactúan entre sí para cumplir objetivos comunes.

1.4.2 Teoría clásica de la Organización

Riascos (2004) cita a Fayol donde refiere que la organización es un estado en que se basa solo en su forma, es decir que es limitada. Por tanto, hace referencia a que solo está conformada por tener una cadena escalar, entendiéndose como un significado de que cada personal por debajo de la autoridad debe reportar a un superior.

En la teoría existe dos significados: Organización formal, entendida como división del trabajo netamente racional, explicada en normas, procesos y puestos; y la organización informal, la que aparece improvisadamente dentro de la organización formal, es decir grupos sociales que se van dando a lo largo del proceso.

Para Kreps (1995), la teoría clásica tiene tres principios:

La teoría de la burocracia, hace énfasis en la malla estructural de la organización humana, a través de reglas y formalizaciones dentro de la empresa.

La teoría administrativa; asigna estrategias específicas para la implantación de la estructura burocrática, es decir no solo es un sistema estructurado, sino va tornándose un ambiente más dinámico - estratégico.

La teoría de dirección científica; hace referencia a la asignación de estrategias específicas para el cumplimiento de tareas que generen la eficiencia de la producción de la empresa.

1.5 Comunicación Organizacional

1.5.1 concepto de Comunicación Organizacional

En una guía de estudio del año 2003, se plantea que la comunicación organizacional es aquella que va dirigida hacia el trabajador ya sean gerentes, empleados, directivos, etc. La

idea parte en que la comunicación empieza desde los altos mandos y son ellos que deben dar los valores más importantes que conforman el cuerpo dentro de la organización.

En la primera revista electrónica en América Latina Razón y palabra, Olmedo (2011), cita a Pasquali en su obra “Comprender la comunicación” (1970), manifestando que la comunicación organizacional es una de las partes inexorable de la propia existencia del ser humano. Así mismo plantea que la ética de la comunicación es la espina dorsal de todo proyecto en una organización y que se debe tener en cuenta los aspectos importantes para no caer en la degradación: el acceso a la relación de la comunicación de los perceptores y a la participación en la relación de la comunicación.

Para Timoteo (2014), manifiesta que la comunicación organizacional cumple una función estratégica dentro de cualquier organización, es decir que se ha establecido como un instrumento de alto valor como componente del cuerpo de las negociaciones, es así también que se ha convertido en algo inevitable en todo tipo de relaciones sociales e incluso de mercado.

La comunicación interna ha persistido en toda organización, sobre todo en aquellas instituciones preocupadas por la calidad calificada como excelentes. Se define también como el modelo de mensajes compartidos entre los participantes de la entidad organizativa y a su vez la interacción humana que ocurre en ella (Kreps, 1990).

1.5.2 Teorías de la comunicación organizacional

Según De Castro (2014), esta variable, comunicación organizacional, es aquella estrategia establecida dentro de una organización sea empresa, institución pública o privada, educativa; por lo tanto, la comunicación con todas las personas empezando desde la jerarquía más alta, hasta los subordinados, esta deberá ser recíproca entre los trabajadores

El NO comunicar lo que se quiere dentro de una organización hará a que perdamos la confianza en sí mismos, la inseguridad de guardar información que puede ser valiosa para los demás, y para el bienestar de la empresa. Todo personal que labora dentro de una organización está apto a seguir informándose sobre las condiciones de trabajo, actividades a realizar e incluso conocer más sobre su propia organización. Al NO comunicar psicológicamente hablando, la persona entrará en un estado de ansiedad, y cuando esta es mayor aumentaran las consecuencias desagradables para la productividad empresarial, sin

embargo, mientras exista una comunicación persistente, la ansiedad disminuirá e incluso se evitarán los famosos “chismes o rumores mal intencionados” que no logran el bienestar productivo de la empresa. Para dicha autora, manifiesta dos tipos de comunicación; comunicación formal e informal.

Formalidad en la organización; hace referencia a la direccionalidad, es decir la intención o importancia que se da dentro de la organización y a ello se ha clasificado en tres tipos:

Comunicación descendente: fluye de la gerencia hacia el personal donde generalmente incluyen normas, procedimientos y reglas.

Comunicación ascendente: aquí la direccionalidad va del personal hacia la gerencia de la empresa, presenta una visión de cómo es el clima laboral. Así también se incluyen el buzón de sugerencias que es tan mencionado pero que hasta en la actualidad es desvalorado.

Comunicación horizontal: refiere que la comunicación fluye entre pares o de la misma jerarquía, tiene como objetivo la integración y coordinación entre los departamentos de acuerdo también a las funciones que realizan.

Comunicación diagonal: es donde la comunicación se da entre el personal de áreas diferentes o que se cruzan, es decir no es tan importante que se cubra de manera estricta, como las anteriores.

Informalidad de la comunicación; se emplean entre el mismo personal, es decir no existe una direccionalidad de jerarquías, tan solo se da por lazos de amistad o la espontaneidad de palabras. Esta comunicación informal indudablemente puede afectar a la empresa de acuerdo a cómo se emplee, es decir puede beneficiar de manera positiva porque ayuda e integra al grupo en diferentes aspectos de las actividades de laboral realizadas; sin embargo, puede perjudicar también de manera negativa con los famosos “chismes o rumores” ya que es una comunicación distorsionada y que no ayudan en la productividad de la empresa, dañándola a ella y al personal que labora. Los rumores surgen cuando en una organización no se da una comunicación consistente y no se tiene información suficiente sobre las decisiones de la empresa, así también se dan en situaciones que generan estrés o ansiedad; los rumores no tienen control ya que el mismo personal puede creer más en ella aun no siendo veraz.

1.5.3 Lineamientos para la buena Comunicación Organizacional

Para De Castro (2014) plantea que en cada organización deben existir lineamientos que servirán como reglas esenciales para que la comunicación interna sea fluida y se vea consistente entre todos sus colaboradores. Asimismo, todo el grupo que conforma la Gestión del Talento Humano deberá asignar tanto a subordinados como alta gerencia brindar las indicaciones importantes sean involucrados por los mismos colaboradores logrando un mayor compromiso en su puesto de trabajo.

- Realizar una evaluación anual de desempeño; todo el personal deberá ser evaluado dependiendo el tiempo y las metas planteadas dadas por las altas direcciones.
- Los reportes semanales; los trabajadores deberán reportar semanalmente informes sobre las tareas realizadas, esto permitirá que exista una fluidez de ambas directrices fomentando la comunicación.
- Reuniones mensuales; ayudará a la motivar a cada empleado, a festejar logros y virtudes, de acuerdo a la productividad de la empresa. Una desventaja a ello sería que sea un proceso de larga duración y que en ocasiones puede crear resistencia al cambio.
- No olvidar los equipos de trabajo a formar; es parte fundamental de toda organización ya que ellos aseguran ser parte de un proceso cuyos objetivos están trazados, y que a su vez deben tratar puntos clave para la mejora de la empresa.
- Reuniones individuales; hablar con nuestro jefe debe ser tan importante también. La comunicación con un jefe accesible permitirá la buena comunicación interna para el desarrollo personal y profesional del colaborador. Así también ayuda al jefe a que logre una postura más sutil frente a sus trabajadores.
- Retroalimentación; indica a que todo jefe debe retroalimentar a sus colaboradores sobre su rendimiento, sus alcances, los proyectos, los logros y metas de esta.
- Otras formas de comunicar; el solo intercambiar mensajes con un grupo social no permitirá la única forma de poder comunicar, un cambio a ello puede ser que la empresa plantee herramientas como; murales semanales que indiquen metas fijadas, los correos corporativos institucionales, las videoconferencias, etc.

1.5.4 Teoría clásica de la comunicación organizacional

La comunicación interna se impuso en la década de los 70 como aquella disciplina de gestión empresarial y ser considerada como parte indispensable de efecto positivo en la productividad empresarial

Kreps (1990) presenta el concepto como un modelo de mensajes interrelacionados entre los participantes de la organización; es decir, aquella relación humana que ocurre en las organizaciones y los miembros de las mismas. Debe ser fluida, motivante, estimulante y eficaz en sí.

Para dicho autor fundamenta claramente que la comunicación formal transmite mensajes y se define como aquello que se dice y comparte dentro de toda organización, así también los mensajes son reconocidos, como oficiales por la organización. (...) Se plasma de forma gráfica en las líneas horizontales y verticales del organigrama y nos conecta directamente con los distintos tipos de comunicación interna que transcurren por esos canales:

a) La comunicación descendente: Para los autores Kreps (1990) y Lucas Marín (1997) afirman que dentro de sus funciones principales son: enviar, informar, dirigir, evaluar el desempeño de órdenes, brindar a los participantes información relacionada con el trabajo y hacer un análisis completo del desempeño de los trabajadores; realizar el feedback; instruir a los miembros objetivamente. Este tipo de comunicación es constante dentro del ámbito laboral.

b) La comunicación ascendente: fluye desde los colaboradores y se dirige hacia diferentes caminos, en función de cómo estén organizados los canales formales de comunicación, hacia la alta dirección de la empresa. Si no existe una correcta flujo de la comunicación ascendente no existe retroalimentación. (Kresps & Marin, 1990). Indicando así que sirve como vehículo de una retroalimentación por parte de los participantes dentro de la organización.

c) La comunicación horizontal: se produce entre personas y departamentos que están en un mismo nivel jerárquico; por lo tanto, se desplaza siguiendo las líneas horizontales del organigrama, en sus diferentes niveles, produciendo un intercambio de informaciones entre compañeros o iguales (Kresps & Marin, 1990). Dentro de los objetivos planteados por el autor menciona que facilita los intercambios entre departamentos, así también mejora el desarrollo de la organización, analiza los procesos de gestión, e incrementa la cohesión humana.

1.5.5 Enfoque humanista

Dentro de este enfoque, la psicología humanista, plantea que el hombre no es un ser que puede reprimirse o sumirse ante las situaciones, es todo lo contrario puesto que es aquel

personaje libre, autodeterminado, por su comportamiento y visión son subjetivas; por tanto, desarrolla una autorrealización. (UNV, 2017).

1.5.6 Teoría de las relaciones humanas

Se introdujo en los años 30 con diferentes autores que rechazaron los principios básicos de la teoría clásica ya que se refería a un proceso mecanicista y que no cubrían las expectativas sociales del individuo.

Para el autor Elton Mayo (1924 -1927), la teoría de las relaciones humanas surge en los Estados Unidos de América, donde tuvo como finalidad al hombre como trabajador, es decir la gran importancia en la aportación del valor sustancial dentro de la organización y no solo para una ganancia (dinero) sino también para poder lograr satisfacer sus necesidades tanto sociales, biológicas y psicológicas.

Esta teoría se centra básicamente en el individuo, en su importancia como tal y las relaciones sociales dentro de la vida organizacional, y que a su vez surgen estrategias para el aumento de la satisfacción y realzar el potencial de las personas dentro y fuera de la organización (Kreps, 1995, p.84).

1.6 Comunicación Organizacional en Centros Educativos

Hoy en día vemos que la comunicación dentro de las instituciones educativas, se ha vuelto menos relevante debido a que el uso de la tecnología ha ido incrementando y que ofrece una comunicación vía computadoras y Smartphone, donde a su vez se ven beneficiado tanto para alumnos, y para los mismos padres en cuanto a la información, rapidez, y posible retroalimentación. Así también el uso de las redes sociales puede ser de gran ayuda para ambas partes.

La comunicación dentro de una institución educativa toma por concepto de dos maneras: es decir, en primera instancia se involucra el aula (se toma como un espacio de interrelación), y en segunda instancia se toma a la institución como una organización donde se establecen, interrelaciones entre los miembros de ella y órganos directivos, para facilitar un buen funcionamiento de la institución educativa (Papic, 2016).

En algunas instituciones educativas los directores, en el ejercicio de sus funciones, no le dan el valor sustancial al proceso comunicativo de manera eficaz, viéndose afectado el

bienestar, y comprensión de los miembros de la organización. Hoy día, se puede ver que dentro de algunas de las instituciones educativas el director o subdirector no transmite la información hacia su personal de manera eficaz por diversas razones, faltas de los docentes incumplimiento de tareas, entre otras e incluso informaciones emanadas de niveles jerárquicos superiores tardías, informaciones no claras ni precisas y que como consecuencia repercute en malos entendidos, incomodidades entre el personal de los planteles educativos.

La importancia de la comunicación en los centros educativos constituye una realidad palpable, irrefutable, que se pone de manifiesto en múltiples situaciones cotidianas; una reunión de programación de actividades con un padre de familia sobre el avance de su niño, sobre el establecimiento de las normas de convivencia interna, la supervisión de la tareas encomendadas, la formulación de una queja, la participación activa en la toma de decisiones, la dinamización de una sesión de trabajo del equipo docente. Todo se basa en la relación interpersonal, y por tanto, en la comunicación.

La comunicación es la base y soporte indispensable para la realización de las funciones básicas de la organización: toma de decisiones, coordinación de actuaciones, talleres, actividades, evaluación de resultados, que a su vez contribuye a la satisfacción personal: profesores, educadores, directivos, estudiantes, conforman el eje central de la organización.

Papic (2016), señala a Martinic (2007) que en Chile se reconoce la necesidad de propiciar el desarrollo de la gestión de los establecimientos educativos con el fin de mejorar los aprendizajes planteados por las entidades mayores con el objetivo también de modificar los estilos de gestión, y que estos a su vez ponerlos en práctica en aquellas entidades escolares para mejorar la calidad de la estructura educacional.

La comunicación interna dentro del ámbito organizacional educativo, es un tema netamente enriquecedor porque nos permite conocer adecuadas formas de comunicar a la calidad humana: también nos permite lograr mayor capacidad de conciencia en el proceso de comunicación; es decir, a cómo puede reaccionar una persona frente a las diversas situaciones comunicativas que pueda trabajar en una institución.

La importancia de la comunicación dentro de los centros educativos son aquellos canales de personalizados que se inmersa dentro del aprendizaje de los alumnos puesto que realizan una gran labor participativa en la que ambas partes tanto docentes como alumnos,

salen beneficiados en crear métodos, expresar opiniones o dudas y que también puedan establecerse vínculos satisfactorios en el proceso de enseñanza – aprendizaje.

1.7 Psicometría

1.7.1 Teorías psicométricas

Definida como el conjunto de procesos teóricos y prácticos encargados de realizar las mediciones respectivas de las variables psicológicas (Muñiz, 2010).

1.7.2 Psicometría

Es aquel conjunto de métodos, técnicas y teorías, implicadas en cuantificar (es decir, dar datos en valor numérico) y medir (aquella acción de realizar) las variables psicológicas del psiquismo humano. (Muñiz, 2010).

1.7.3 Teoría clásica de los Test

Basada en una estadística que no explica lo real, es decir está dada en hechos, usando artificios para cuantificar los datos. Esta teoría es propuesta por Spearman a principios de Siglo XX, fundamentada en el modelo lineal (Muñiz, 2010).

1.7.4 Teoría de respuesta al Ítem

Toma como análisis en sí al ítem, este modelo es propuesto por Rasch en 1960. En dicho modelo también establece un desarrollo entre el comportamiento del individuo frente a un sujeto (Muñiz, 2010).

1.7.5 Propiedades Psicométricas

Concepto de Validez

Para Muñiz (1992), refiere a la validez al conjunto de pruebas y datos que se recogen para garantizar la pertinencia de las inferencias, más que el test lo que va a validar son las inferencias; por lo tanto, también implica la utilidad de procedimientos habituales de la investigación científica (p.35).

Validez de Contenido: se refiere a la necesidad de garantizar que el test constituye una muestra real y representativa de lo que se pretende evaluar con él. Para el autor Muñiz (2010), manifiesta que “si la población de contenidos está claramente definida, no existe

problema alguno cuando se extrae una muestra representativa de los contenidos que han de conformar el test” (p.40).

Validez de Constructo: Según (Cronbach y Meehl, 1995) citado por Muñiz (2010) refiere a la recolección de evidencias empíricas que garantice la existencia de un constructo psicológico en las condiciones exigibles a cualquier otro modelo o teoría científica.

Validez de Criterio: El uso de este tipo de validez hace referencia al uso frecuente de los test ya que están relacionados con la predicción que parten de una variable de interés. Para Muñiz (2010), indica que la validez predictiva hace referencia al grado de eficacia para predecir la variable de interés a partir de los puntajes del test.

Correlación ítem – test: Alarcón (2008) refiere a la correlación de cada ítem con el puntaje total del test. Dentro del proceso de validación no se toman en cuenta a aquellos ítems que presentan menor relación con el test, siendo así donde el ítem no mide algún indicador del atributo en relación (p.276).

Análisis factorial: Para Alarcón (2008) lo define como:

“Es la metodología que busca disminuir un amplio conjunto de inferencias resultantes de variables, en grupos que se relacionen entre ellas llamadas variables constantes, ya que no son observables directamente. Dichas variables lo conforman las dimensiones y el número es menor que el número real de las variables representativas” (p. 362).

Para dicha validez es importante tener en cuenta cuántos y cuáles son los factores que determines este análisis, donde a su vez subyacen con el marco teórico elegido. Por lo tanto, un constructo poseerá validez factorial a través de las cargas obtenidas de cada ítem, siendo así que los factores adecuados presentaran saturaciones factoriales mayores.

Esta técnica ayuda a aquella reducción dimensional de los datos obtenidos, donde el objetivo es demostrar en pequeñas cantidades las dimensiones siendo exactos con aquellos ítems que permiten explicar toda aquella información contrastando con la teoría.

1.7.6 Pasos para la construcción de un instrumento de medición

- Se aclararon los objetivos, definiciones operacionales y participantes.
- Se estudió la literatura centrándose netamente en la variable que se va a estudiar.
- Se identificó el conjunto de los conceptos en medición.
- Se tomó en cuenta los formatos para la evaluación próxima de la variable
- Se realizó la construcción pertinente del instrumento.
- Se realizó la prueba piloto: tomando en cuenta la confiabilidad y validez inicial; así también las entrevistas a los participantes.
- Para la versión final se constató el instrumento previo, si es necesario se realizarán los cambios, para la versión concluida.
- Se capacitó al personal para la evaluación correspondiente.
- Recordar que se debe tener la autorización previa para la aplicación.
- Se aplicó el instrumento, dónde se alistan los datos para los análisis correspondientes, así como también su estimación, soporte de confiabilidad final y último análisis.
- Estimó datos para los procesos. (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

1.7.7 Concepto de Confiabilidad

“Un instrumento de medida, en este caso un test o una escala, son fiables cuando las medidas que se hacen con él carecen de errores y son consistentes” (Muñiz, 2010, p.33).

Para Gonzales (2007), la fiabilidad, es la estabilidad de la puntuación directa por una persona en diferentes momentos de aplicación del mismo test.

Consistencia interna: indica la exactitud en que se miden los ítems bajo la misma dimensión.

Test re test: indica la estabilidad temporal de aquellos resultados obtenidos por las mismas personas en las situaciones establecidas.

Fiabilidad por estabilidad: Para los autores Abad, Garrido, Olea y Ponsoda (2006) este tipo de fiabilidad consiste en que se le toma a un grupo determinado una prueba, y al cabo de un tiempo se vuelven a tomar a las mismas personas el mismo test, donde debe suponerse que los resultados eran los mismos y fiables.

Fiabilidad como consistencia interna: hace referencia a cómo se correlacionan, o son consistentes entre si diferentes partes del cuestionario (Abad et al. p.43, 2006).

Fiabilidad por equivalencia: Se toma en cuenta la relación de puntuación de dos maneras realizadas en un mismo tiempo y grupo de personas con la forma de aplicación, que se realizó previamente. Para Alarcón (2006), “La equivalencia denota que todo los procesos se realicen en el mismo tiempo de aplicación hacia una misma población y con las mismas características ara poder identificar las puntuaciones.” (p. 302).

1.7.8 Escala Likert

Es el total de ítems que se evidencian como enunciados para medir todas aquellas reacciones de la persona en distintas categorías. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 271).

Otras definiciones, para Martínez, Hernández y Hernández (2014) manifiestan que las escalas se verifican mediante un enunciado seguido de opciones con respuesta múltiple indicando los grados de frecuencia que van de 3 a 9 indicando que al tener un número impar tiene un valor neutral, pero si fuese el caso de tener un número par, fuerza en el evaluado a una mayor determinación (p.32).

1.7.9 Omega de Mc Donalds

El coeficiente es una medida de confiabilidad adecuada siempre y cuando se cumple tal equivalencia de los coeficientes de los ítems en valores distintos. (McDonald, 1999).

Se considera un valor aceptable y confiable entre .70 y .90, aunque en algunos casos también pueden aceptarse valores superiores a .65., según el autor ya mencionado.

Este es un coeficiente que mide y precisa las cargas factoriales de los ítems, es decir que realiza aquellos cálculos más estables y de un nivel más confiable que es realmente notable y que a su vez confirma el análisis factorial Todo ello, es un proceso de análisis confirmatorio, asimismo se hace notar la validez de consistencia interna para dicha estimación, independientemente de la cantidad de ítems.

Baremación

Abad et al. (2006) manifiestan que para elaborar baremos debe asignarse un valor numérico a cada puntuación directa obtenida por la persona en relación al grupo normativo

y por tanto informar sobre la posición relativa que ocupa esa persona. Para esto existen diversas puntuaciones estandarizadas, donde lo más usual es donde se utilicen rangos percentiles (Escurra, 1980).

Dentro de los baremos existen diversos tipos de evaluación, como los cronológicos; donde equivalen a las puntuaciones exactas como edad mental y coeficiente intelectual, los percentiles que son más utilizados para aquellas pruebas estandarizadas y pruebas comercializadas; los puntos típicos, aquí podemos encontrar los puntos derivados (Z) o puntos estandarizados típicos.

1.8 Formulación del Problema

¿Es posible construir una escala que permita medir la comunicación organizacional en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas de Barrios Altos, Lima – 2018?

1.9 Justificación del estudio

Dicho trabajo se realizó con el propósito de aportar al conocimiento existente la creación de la escala de comunicación organizacional el cual se basa en la teoría clásica de Gary Kreps (1980) donde a través de esta investigación se ha comprobado su utilidad para el estudio de la variable donde los resultados podrán ser un aporte al ámbito educativo y organizacional, ya que se estaría demostrando que la escala a construir mejorará el nivel y desempeño de los colaboradores.

La importancia de investigación radica en la construcción de una escala para medir la Comunicación Organizacional, que a su vez se ha trabajado en dicho sector por ser muy populoso y que ha trascendido a nivel social, esto me ha motivado a poder diseñar esta escala ya que como profesionales de la Salud Mental, debemos promover la comunicación organizacional dentro de una entidad, es decir, servir en conocimientos e instrumentos para un diagnóstico certero y que ayude al logro de una productividad laboral.

Dentro de la utilidad metodológica de la investigación es que de acuerdo a los estudios obtenidos se convertirán en una herramienta de diagnóstico lo cual permitirá responder a la problemática del trabajo de investigación. Dicha investigación también presenta el proceso psicométrico, porque permite esclarecer la validez y confiabilidad de la escala para medir la comunicación organizacional. El estudio se considera de contribución científica ya que

beneficiará a las instituciones asignadas en la detección de los niveles de comunicación organizacional.

Por otro lado, uno de los fines de realizar esta investigación es medir en un menor tiempo la capacidad comunicativa que existe dentro de la organización y a ello considerar en potenciar la estrategia para el desarrollo humano dentro de la empresa.

1.10 Objetivos

Objetivo general

Construir la escala que permita medir la Comunicación Organizacional en trabajadores de Instituciones educativas Públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018.

Objetivos Específicos

O1: Delimitar la validez de contenido a través de criterio de jueces de la escala de comunicación organizacional en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018.

O2: Delimitar la validez de constructo de la escala de comunicación organizacional en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018.

O3: Determinar la confiabilidad por consistencia interna de la escala de comunicación organizacional en trabajadores de Instituciones educativas Públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018.

O4: Determinar los baremos de la escala de comunicación organizacional en trabajadores de Instituciones educativas Publicas de Barrios Altos, Cercado – 2018.

O5: Elaboración del manual de comunicación organizacional en trabajadores de Instituciones educativas Publicas de Barrios Altos, Cercado – 2018

II. MÉTODO

2.1 Diseño - Tipo - Nivel

Diseño

El trabajo tuvo un diseño instrumental debido a que se integran las investigaciones que analizan las propiedades psicométricas de instrumentos de medición psicológica y que también es recomendable seguir con los estándares de validación de test ya desarrollados. (Ato, López y Benavente, 2013)

Tipo

Para los autores Sánchez y Reyes (2015) manifiestan que el trabajo de investigación tuvo un tipo psicométrico porque está encaminada a demostrar la validez de ciertas técnicas en las cuales se aplican principios científicos que comprueban su eficacia en la modificación o transformación de un hecho o fenómeno.

Nivel

El nivel de la investigación fue tecnológico porque se creó la nueva tecnología a partir de los conocimientos adquiridos, y que por tanto, ofrece oportunidades significativas para su difusión (Tam, Vera y Oliveros, 2008).

Enfoque

El trabajo de investigación tuvo un enfoque cuantitativo debido a que para Tamayo y Tamayo (2007), consiste en constatar la teoría ya existente a partir de una serie de hipótesis salientes de la misma. Es decir, para que sea cuantitativo es necesario contar con una teoría ya construida dado que el método científico usado es el deductivo, donde también utiliza la medición numérica y el uso de estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de la población.

2.2 Variable, Operacionalización

Variable

Comunicación organizacional

Definición conceptual

Kreps (1990) le dan un concepto de mensajes compartidos entre los miembros de la organización; es la interacción humana que ocurre dentro de las organizaciones y entre los miembros de las mismas. Ha de ser fluida, implicante, motivante, estimulante y eficaz en sí misma.

Definición operacional

La variable comunicación organizacional se construirá bajo conceptos psicométricos con la finalidad de ser medida en trabajadores de una institución pública bajo las siguientes dimensiones: descendente, ascendente y horizontal.

Dimensiones, Indicadores e Ítems

Descendente: se direcciona desde gerencia y desciende de forma vertical hacia los niveles inferiores. Es una herramienta de gestión muy importante para dirigir correctamente el desarrollo de las tareas que se realizan en la organización.

Ascendente: se da de los mandos bajos de la empresa y su recorrido es justo el contrario de la descendente. Nace en la base de los colaboradores y se dirige siguiendo diferentes caminos, en función de cómo estén organizados los canales formales de comunicación, hacia la alta dirección de la empresa.

Horizontal: se direcciona entre departamentos pertenecientes a un mismo nivel jerárquico; por lo tanto, siguiendo las líneas horizontales del organigrama, en sus diferentes niveles, produciendo un intercambio de informaciones entre compañeros o iguales.

Escala de medición

Ordinal

2.3 Población y muestra

Población: Para Bernal (2010) refiere como la totalidad de aquellos participantes que presentan ciertos caracteres similares referentes a la investigación.

Para este trabajo de investigación estuvo conformada por 5 instituciones educativas públicas conformada por una población de colaboradores de las instituciones de Cercado

de las cuales consta de 2870 colaboradores, entres plana docente, administrativa y de servicio según Escala, 2018.

Muestra: Para Hernández, et al. (2014) manifiestan que la muestra es el recojo determinado de la totalidad de la población, y que se recogerán para que los datos sean representativos. (p.173).

Para que pueda lograrse un número exacto de la muestra es recomendable seguir con los procesos correspondientes de confiabilidad y validez, dadas por el autor la multiplicación de ítems por 5,10 o 20 (Nunnally y Bernstein, 1995).

Asimismo, para esta investigación se utilizó una muestra final de 476 colaboradores entre personal administrativo, docente, y operativo.

Tabla 1

Participantes para la investigación de las Instituciones educativas públicas del sector Barrios Altos, Cercado

Instituciones educativas publicas	Número de personal
I.E Virgo Potens	130
I.E. Hipólito Unanue	99
I.E República de Argentina	84
I.E Señora de Guadalupe	102
I.E Héroes del Cenepa	61
Total	476

Se evidencia la cantidad de participantes de las instituciones a evaluar del sector Barrios Altos, Cercado.

Muestreo

Para esta investigación se utilizó el muestreo no probabilístico – por conveniencia porque se caracteriza por no existir un procedimiento, o acción, ni razón, para la selección de la muestra, es simplemente deliberado. (Supo, 2014).

Criterios de inclusión

El personal de la institución.

Instituciones Educativas Publicas del sector Barrios Altos, Cercado.

Criterios de exclusión

Aquellos que dejen datos incompletos

Instituciones educativas particulares

Aquellas personas que no deseen participar

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Se realizó mediante la técnica: **encuesta** para la investigación con la aplicación de un instrumento.

Ficha técnica de la escala de comunicación organizacional

Nombre: Escala de comunicación organizacional - ECOL

Autor: Danae Blondy Lopez Chía

Procedencia: Universidad César Vallejo Lima Norte, Perú

Creación: 2018

Duración: 15 minutos.

Significación: Instrumento psicométrico que logra identificar el nivel de comunicación organizacional en trabajadores de instituciones educativas públicas de Cercado

Número de ítems: 20

Marco teórico: Modelo clásico de la comunicación de Gary Kreps (1980)

Descripción: La Escala de comunicación organizacional tiene como objetivo evaluar tres niveles de los canales de comunicación:

- C. Descendente
- C. Ascendente
- C. Horizontal

Criterios de calidad: Validez y confiabilidad.

Baremación: Puntajes percentiles.

2.5 Método de análisis de datos

En esta investigación se ha realizado una serie de pasos para cumplir con los objetivos expuestos previamente:

En una primera fase mediante este análisis se ha construido la escala con 40 ítems donde el objetivo fue evaluar los ítems correspondientes teniendo en cuenta a criterio de 10 jueces especialistas en el tema. Los ítems fueron evaluados mediante los conceptos denominados: pertinencia, relevancia y claridad, donde se utilizó el valor numérico V de Aiken (Aiken, 1980).

Los resultados obtenidos mediante dicho análisis, nos indica que ninguno de los ítems fue retirado puesto que no se obtuvieron bajas puntuaciones; sin embargo, los jueces manifestaron corregir en terminología algunos de ellos. Posterior a ello, se realizó una prueba de piloto con 123 colaboradores de solo una institución educativa pública donde los resultados con la base de datos se verificaron mediante el análisis de confiabilidad interna Alfa de Cronbach general y por dimensiones.

En una segunda fase, se aplicó la escala de Comunicación organizacional (instrumentos idóneo bajo los análisis estadísticos correspondientes) para un numero de muestra de 476 colaboradores de diversas instituciones educativas públicas del sector a trabajar donde los resultados evidenciaron que al analizar por el proceso de análisis factorial exploratorio y confirmatorio con el Software SPSS versión 24.0 se eliminaron ítems por dimensión, esto indica que algunos de ellos no cumplían los criterios establecidos para asimetría, curtosis, correlación ítem – test y dentro de las ecuaciones estructurales AMOS (Analysis of Moment Structures versión 24.0) respectivamente, las cargas factoriales no estaba dentro de los parámetros dados, es conclusión para efectuar la confiabilidad interna y validez del instrumento en construcción..

Para Nunnally (1978), refiere que al lograr el número determinado de la muestra fue necesario hacer los procesos psicométricos correspondientes y así obtener la validez y confiabilidad, donde también se halla por la multiplicación de los ítems de la prueba por 5,10 o 20; donde en este caso fue multiplicada por 20 debido a la cantidad de ítems de la escala y a su vez la muestra sea representativa.

2.6 Aspectos éticos

La investigación es un acto ético ya que, al trabajar con el ser humano, esta depende mucho del consentimiento, el tiempo y la actitud responsable ante todo el ejercicio científico que involucre el proceso de análisis de dicha investigación. Se evitaron plagios, falsedades o manipulación dentro de la investigación. Se tomó en cuenta la propiedad de los autores citados en cada información planteada de la investigación. Por lo tanto, toda investigación científica está orientada al recojo de saberes y para la aplicación ante las interrogantes científicas, es decir es una búsqueda, metodológica que se da mediante un proceso.

Asimismo, dentro de los principio bioéticos propuestos por James Rachels y Tom Beauchamp (1979) que indican que es beneficioso ya que obra en función al paciente, es autónomo por respetar los valores y opciones personales y a su vez justo, ya que da a cada quien lo que necesita sin exigir más.

Finalmente, se busca también proteger la identidad y discreción de los participantes involucrados en el trabajo de investigación y a su vez garantizar que presenta originalidad y autenticidad.

III. RESULTADOS

Dentro de los resultados obtenidos, nos brindan soluciones a cada objetivo planteado en dicha investigación, donde se halló mediante los procesos psicométricos correspondientes. A continuación, se mostrarán los resultados del estudio realizado:

Tabla 2

Validez de Criterio de Jueces a través de V de Aiken de la escala de comunicación organizacional

Ítems	V de Aiken Pertinencia	V de Aiken Relevancia	V de Aiken Claridad	Suma de V de Aiken	Ítems	V de Aiken Pertinencia	V de Aiken Relevancia	V de Aiken Claridad	Suma de V de Aiken
1	0.9	0.8	0.8	0.8	21	1	1	1	1
2	1	0.9	1	0.9	22	1	1	1	1
3	1	1	1	1	23	1	1	1	1
4	1	1	1	1	24	1	1	1	1
5	1	1	0.9	0.9	25	1	1	1	1
6	0.9	0.9	1	0.9	26	0.8	0.8	0.9	0.8
7	1	1	1	1	27	0.8	0.8	0.9	0.8
8	1	1	1	1	28	1	1	1	1
9	1	0.9	0.9	0.9	29	1	1	1	1
10	1	1	1	1	30	0.9	0.9	1	0.9
11	0.9	0.9	0.9	0.9	31	1	1	1	1
12	1	1	1	1	32	1	1	1	1
13	1	1	1	1	33	1	1	1	1
14	1	1	1	1	34	1	1	1	1
15	1	1	1	1	35	1	1	1	1
16	1	1	1	1	36	1	1	1	1
17	0.8	0.8	0.9	0.8	37	1	1	1	1
18	1	1	1	1	38	0.9	0.9	0.9	0.9
19	1	1	1	1	39	0.9	0.9	0.9	0.9
20	1	0.9	0.9	0.9	40	1	1	1	1

En la tabla 2 se evidencian 40 ítems, dentro de las categorías de pertinencia, relevancia y claridad que para Ecurra (1988) manifiesta que los ítems mayores a 0.8 son los más óptimos.

Tabla 3

Análisis descriptivo de los ítems

Ítems	1	2	3	4	M	DE	g1	g2	IHC	Comunalidad	ID	Aceptable
1	1.4	12.9	32.9	52.9	3.37	.765	-.952	.087	.000	.721	0.000	NO
2	4.3	15.7	24.3	55.7	3.31	.894	-1.048	.032	.024	.856	0.000	NO
3	2.9	8.6	24.3	64.3	3.50	.776	-1.535	1.776	.061	.796	0.000	NO
4	2.9	12.9	28.6	55.7	3.37	.820	-1.117	.424	.635	.810	0.000	SI
5	4.3	15.7	24.3	55.7	3.31	.894	-1.048	.032	.575	.734	0.000	SI
6	0.0	14.3	30.0	55.7	3.41	.732	-.834	-.647	.604	.531	0.000	SI
7	0.0	17.1	25.7	57.1	3.40	.769	-.835	-.795	.564	.874	0.000	SI
8	2.9	14.3	27.1	55.7	3.36	.835	-1.070	.208	.603	.787	0.000	SI
9	4.3	24.3	18.6	52.9	3.20	.957	-.723	-.860	.666	.766	0.000	SI
10	0.0	8.6	21.4	70	3.61	.644	-1.449	.915	.641	.860	0.000	SI
11	4.3	17.1	20.0	58.6	3.33	.912	-1.063	-.076	.508	.769	0.000	SI
12	4.3	18.6	20.0	57.1	3.30	.922	-.983	-.278	.483	.736	0.000	SI
13	2.9	14.3	22.9	60.0	3.40	.841	-1.180	.361	.309	.596	0.000	SI
14	4.3	20.0	12.9	62.9	3.34	.946	-1.063	-.290	.115	.761	0.000	NO
15	34.3	22.9	12.9	30.0	2.39	1.243	.199	-1.593	.487	.867	0.000	NO
16	2.9	12.9	32.9	51.4	3.33	.812	-1.013	.307	.573	.693	0.000	SI
17	5.7	12.9	32.9	48.6	3.24	.892	-1.009	.214	.588	.676	0.000	SI
18	1.4	24.3	18.6	55.7	3.29	.887	-.730	-.990	.568	.709	0.000	SI
19	2.9	14.3	28.6	54.3	3.34	.832	-1.035	.168	.588	.651	0.000	SI
20	2.9	14.3	25.7	57.1	3.37	.837	-1.105	.254	.583	.590	0.000	SI
21	1.4	10.0	22.9	65.7	3.37	.765	-.952	.087	.477	.779	0.000	SI
22	0.0	15.7	22.9	61.4	3.31	.894	-1.048	.032	.397	.827	0.000	SI
23	0.0	15.7	25.7	58.6	3.50	.776	-1.535	1.776	.598	.733	0.000	SI
24	30.0	40.0	14.3	15.7	3.37	.820	-1.117	.424	.629	.753	0.000	NO
25	4.3	10.0	24.3	61.4	3.31	.894	-1.048	.032	.597	.544	0.000	NO
26	1.4	8.6	31.4	58.6	3.41	.732	-.834	-.647	.518	.608	0.000	SI
27	0.0	10.0	28.6	61.4	3.40	.769	-.835	-.795	.328	.693	0.000	SI
28	0.0	18.6	28.6	52.9	3.36	.835	-1.070	.208	.066	.735	0.000	SI
29	0.0	10.0	31.4	58.6	3.20	.957	-.723	-.860	.416	.815	0.000	SI
30	48.6	37.1	12.9	1.4	3.61	.644	-1.449	.915	.424	.669	0.000	NO
31	1.4	2.9	22.9	72.9	3.67	.607	-2.095	5.049	.541	.741	0.000	NO
32	5.7	7.1	17.1	70.0	3.51	.864	-1.781	2.252	.500	.568	0.000	NO
33	1.4	1.4	14.3	82.9	3.79	.535	-3.069	11.155	.163	.686	0.000	NO
34	4.3	21.4	12.9	61.4	3.31	.956	-.984	-.479	.111	.732	0.000	SI
35	4.3	25.7	20.0	50.0	3.16	.958	-.630	-.975	.186	.413	0.000	SI
36	0.0	8.6	20.0	71.4	3.63	.641	-1.520	1.114	.136	.550	0.000	NO
37	0.0	11.4	22.9	65.7	3.54	.695	-1.222	.159	.121	.794	0.000	SI
38	1.4	8.6	21.4	68.6	3.57	.714	-1.613	1.956	.000	.818	0.000	NO
39	0.0	7.1	22.9	70.0	3.63	.618	-1.458	1.052	.024	.806	0.000	NO
40	1.4	11.4	21.4	65.7	3.51	.756	-1.394	.999	.061	.748	0.000	NO

Nota: Frecuencia; M: media; DE: desviación estándar; g1: coeficiente de asimetría de Fisher; g2: coeficiente de curtosis de Fisher; IHC: índice de homogeneidad corregida; h2: Comunalidad, respectivamente

En la tabla se aprecian los análisis descriptivos de cada ítem, observándose que existen ítems no favorables, ya que no alcanzan los valores normales para curtosis 1.5 y asimetría 3 respectivamente (George & Mallory, 2003).

Tabla 4

Análisis Factorial: Prueba de KMO y Barlett

Prueba de KMO y Bartlett		
Medida Kaiser-Meyer-Olkin de adecuación de muestreo		,896
Prueba de esfericidad de Bartlett	Aprox. Chi-cuadrado	3,95
	gl	780
	Sig.	,000

Se evidencia el análisis factorial, donde se aplicó la prueba de KMO, y que se puede observar los resultados adecuados al 0,896 para su verificación. A su vez la prueba de esfericidad de Barlett, la hipótesis es nula, ya que las varianzas quedan rechazadas y con un valor de significancia de $p < 0.05$.

Tabla 5

Cuadro de varianza total explicada de la escala de comunicación organizacional

Componente	Varianza total explicada								
	Autovalores iniciales			Sumas de extracción de cargas			Sumas de rotación de cargas al		
				al cuadrado			cuadrado		
	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado	Total	% de varianza	% acumulado
1	7,861	39,303	39,303	7,861	39,303	39,303	5,191	25,953	25,953
2	3,009	15,043	54,345	3,009	15,043	54,345	3,978	19,889	45,842
3	1,491	7,455	61,801	1,491	7,455	61,801	3,192	15,959	61,801
4	,926	4,629	66,430						
5	,801	4,004	70,434						
6	,735	3,675	74,109						
7	,676	3,381	77,490						
8	,639	3,193	80,683						
9	,560	2,798	83,481						
10	,439	2,194	85,675						
11	,434	2,171	87,846						
12	,406	2,031	89,876						
13	,376	1,880	91,757						
14	,325	1,625	93,382						
15	,295	1,477	94,859						
16	,264	1,318	96,177						
17	,230	1,150	97,326						
18	,226	1,132	98,458						
19	,162	,809	99,267						
20	,147	,733	100,000						

En la tabla 5, se aprecian los resultados del análisis factorial para la determinación de tres dimensiones, demostrándose una varianza total explicada de 61,801 % que para este caso

es recomendable que la solución factorial explique, al menos, un 50% de la variabilidad total de la respuesta al test (Merenda, 1997), donde también respaldando la teoría de Kaiser (1960) se conservan aquellos factores mayores a 1 y donde además en el cuadro demuestra que existen tres factores a tomarlos en cuenta.

Tabla 6

Matriz de componente rotado de la escala comunicación organizacional

Matriz de componente rotado ^a			
	Componentes		
	1	2	3
4. Las instrucciones que recibo de mi superior son claras	,809		
8.Mi superior me da las pautas necesarias para desempeñar mi trabajo	,801		
6.Considero que me brindan información de manera oportuna	,772		
10.Considero que tengo una buena relación con mi superior	,770		
5.Considero que mi superior está pendiente de lo que hago	,743		
18.Considero que me brindan las respuestas rápidas para la solución de algún problema	,732		
17.Siento que en las reuniones programadas valoran mi aporte	,714		
19.Doy opiniones sobre las actividades laborales a mi superior	,695		
12.Mis comentarios o sugerencias de trabajo son tomados en cuenta por mi superior	,568		
20.Mi superior tiene una buena relación conmigo		,760	
21.Considero que existe comunicación asertiva con mis compañeros		,760	
23.La comunicación entre mis compañeros es abierta		,749	
22.Hay coordinación e integración entre mis compañeros		,742	
25.El lenguaje utilizado entre mis compañeros es claro		,694	
26.Existe soluciones ante cualquier conflicto entre mis compañeros		,537	
34.Hay coordinación e integración de las áreas en la Institución			,733
35.Existe confianza entre los trabajadores de diferentes áreas			,673
32. Me relaciono adecuadamente con el personal de otras áreas.			,644
27.Nos apoyamos mutuamente en las actividades laborales			,560
31.Me resulta fácil recibir indicaciones de otras áreas			,515

Se ha obtenido 3 factores, se visualiza las cargas factoriales superiores o igual al 0.40. El primero se evidencia con 9; el segundo con 6 ítems; el tercero con 5 ítems respectivamente.

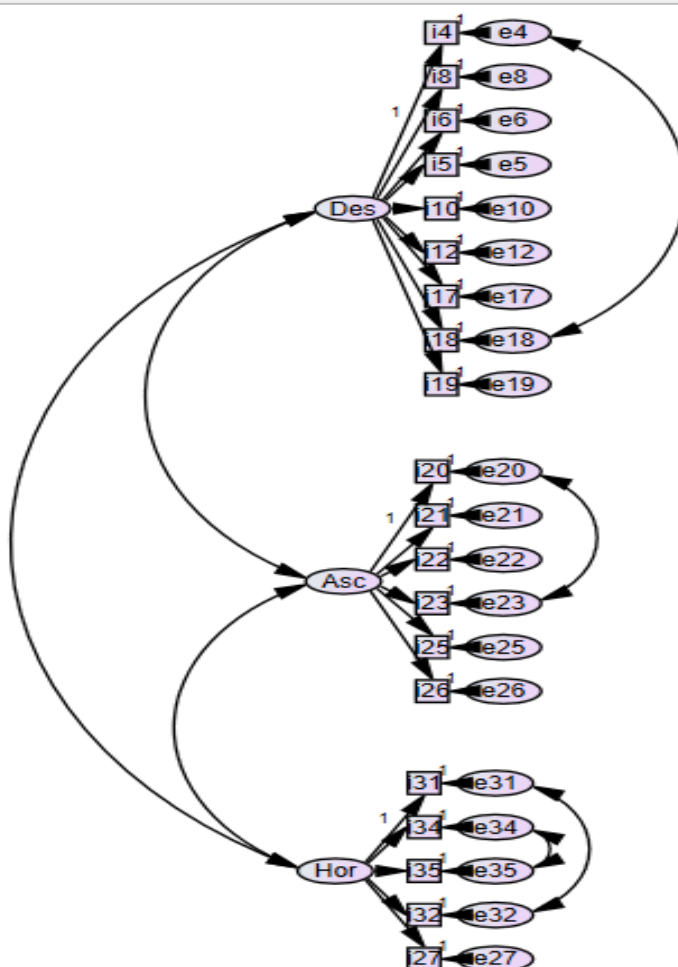


Figura 1. Modelo factorial de medición para la escala de C.O.

Dentro de ello se puede observar la correlación de las dimensiones generales y de alguno de los ítems de la primera, segunda y tercera dimensión de la escala de comunicación organizacional aplicada a todo el personal de las instituciones educativas públicas en la cual se observa índice de errores

Tabla 7

Índices de validez de constructo mediante análisis confirmatorio de la escala de comunicación organizacional

Índice de ajuste comparativo	CFI	.911
Índice de bondad de ajuste de Joreskog	GFI	.874
Error cuadrático medio de aproximación	RMSA	.084

En la tabla se demuestra los resultados del análisis factorial confirmatorio. Los índices establecidos en la tabla indican aquellos ajustes comparativos que al ser $>.90$ indicando un ajuste favorable (Littlewood & Bernal, 2014).

Tabla 8

Confiabilidad de la escala de comunicación organizacional, método de consistencia interna

Dimensiones	Coefficiente Cronbach	Coefficiente Omega
Descendente	,897	0,910
Ascendente	,766	0,887
Horizontal	,876	0,793
Comunicación organizacional	,917	0,918

Se puede observar que cada dimensión contienen los ítems correspondientes con una confiabilidad alta, concluyendo así que la prueba es válida y confiable. En la tabla 13 se observa que mantiene un Alfa general de 0.917, considerándose aceptable, considerándose una fiabilidad al 96 %, con precisión en cada ítem. Para los autores Campo-Arias y Oviedo (2008) consideran que el Omega es aceptable entre 0.70 y 0.90 (citado por Ventura y Caycho, 2017). Observándose el valor de la escala C.O. es 0,918 lo cual es aceptable, tal cual las dimensiones presentan valores superiores a 0.70.

Tabla 9

Prueba de Normalidad: Kolmogorov –Smirnov para una muestra

		Total	Descendente	Ascendente	Horizontal
n		476	476	476	476
Parámetros normales	Media	60,03	26,60	18,31	15,11
	Desviación estándar	11,530	6,503	4,537	3,112
Máximas diferencias extremas	Absoluta	,070	,081	,112	,117
	Positivo	,042	,081	,103	,064
	Negativo	-,070	-,081	-,112	-,117
Estadístico de prueba		,070	,081	,112	,117
Sig. asintótica (bilateral)		,000c	,000c	,000c	,000c

En la tabla, se muestran los datos para la prueba de normalidad donde se evidencian las puntuaciones dimensionales conformadas por la variable de comunicación organizacional **no se ajusta a una distribución normal** ($p < 0.05$) lo cual se utilizará para poder realizar los baremos correspondientes.

Tabla 10

Prueba de Kruskal Wallis según edad en el personal de las instituciones educativas públicas del sector Barrios Altos, Cercado

Estadísticos de prueba	
	Total
Chi-cuadrado	47,215
gl	44
Sig. asintótica	,343

Se evidencia que **no hay diferencia significativa** ($p > 0.05$) entre la escala de comunicación organizacional y edad, por lo cual no es necesario realizar baremos según edad evidenciándose que los datos son parecidos.

Tabla 11

Prueba de U Mann Withney según sexo en el personal de las instituciones educativas públicas del sector Barrios Altos, Cercado

	Total
U de Mann-Whitney	26966.500
W de Wilcoxon	52166.500
Z	-.840
Sig. asintótica (bilateral)	.401

Variable de agrupación: Sexo

Se detalla que **no existen diferencias significativas** ($p > 0.05$) dándose a entender que no es necesario realizar baremos por sexo.

BAREMOS

Tabla 12

Rango de valores para la escala de Comunicación Organizacional por dimensión – totalidad

	Descendente	Ascendente	Horizontal	Total
Bajo	[13-20]	[7-12]	[6-10]	[30-40]
Medio	[21-28]	[13-18]	[11-15]	[50-60]
Alto	[29-36]	[19-24]	[16-20]	[70-80]

Se evidencian los puntajes generales para la escala de comunicación organizacional tomados a los trabajadores de las Instituciones educativas públicas del sector Barrios altos, Cercado de Lima.

IV. DISCUSION

La determinación de la presente investigación fue diseñar y construir la escala de comunicación organizacional para una muestra de 476 trabajadores de las instituciones educativas públicas de Barrios Altos, Cercado; donde se trabajó con 224 mujeres y 252 varones, cuyas edades oscilaban desde los 21 a 66 años de edad con un tiempo de servicio de 1 a 40 años (experiencia), con la finalidad de poder entender cómo se ha ido incrementando la comunicación en dichas organizaciones educativas.

Asimismo para dicho trabajo de investigación y construcción de la escala se ha empleado una serie de procesos estadísticos mencionados y detallados a continuación con el único fin de poder evidenciar resultados exactos para su pronta aplicación.

Debemos entender que la comunicación organizacional ha sido y será parte de las estrategias a utilizar en cada organización sea de rubro educativo, clínico u organizacional, donde todo aquel que el producto humano sea provechoso para la producción de la empresa. Los canales de comunicación organizacional se ven desarrollados en base a cómo los desarrollamos y qué es lo que pretendemos comunicar hacia los demás. (Kreps, 1980). Si bien es cierto hacemos hincapié en la teoría de las relaciones humanas, porque somos individuos que acentuamos lo prescindible en la vida dentro de la organización y que a su vez sugerimos estrategias para que las organizaciones ayuden a potenciar la satisfacción de sus propios integrantes de cada organización.

En el ámbito educativo es sin lugar a duda una de las mayores e importantes estrategias porque no solo se trabaja para emprender a los centros educativos como organización, sino también a quienes están a cargo de los que forman parte de ella que son los alumnos ya que sirven de base para poder comunicar y emprender estrategias psicopedagógicas como docentes, plana administrativa y de servicio. (Papic, 2016)

Es importante tener en cuenta que para un buen funcionamiento de la organización educativa se logre, se debe a cómo manejar los procesos comunicativos y como tal se debe prestar más atención en este rubro.

El primer objetivo planteado en la investigación fue poder delimitar la validez de contenido de la escala trabajada para la medida de Comunicación organizacional en colaboradores de las instituciones educativas mencionadas.

Los resultados se obtuvieron mediante el Coeficiente V de Aiken bajo con los conceptos de pertinencia, claridad y relevancia de los ítems estudiados, tras ser sometida a evaluación por 10 jueces en psicología organizacional, psicología educativa y psicométrica, siguiendo al autor Escurra (1988) manifestando que es indispensable la unanimidad de al menos 8 de ellos para que un ítem sea considerado como aceptable, es decir, el coeficiente V de Aiken debe ser validado siempre y cuando se tenga un índice mayor a 0.80, de tal manera se reveló que algunos ítems de las dimensiones tuvieron que ser corregidas y algunas eliminadas debido a los procesos psicométricos posteriores.

El análisis factorial es la metodología que busca relacionar los datos entre sí, para que posterior a ello se busque la agrupación específica de ítems por dimensiones, donde responden a factores continuos, que no forman parte de constructo o variable, indicando que cada dimensión presenta ítems correspondientes a ello. (Fernández, Hernández y Baptista, 2014, p.298).

Respondiendo al segundo objetivo de validez de constructo, se ha planteado para dicho proceso, se tomó en cuenta el análisis exploratorio y confirmatorio (ecuaciones estructurales) para una rigurosa evaluación de la escala de comunicación organizacional, donde los resultados obtenidos fueron claros y muy confiables. Los valores asignados para el proceso exploratorio para asimetría y curtosis oscilan de 1.5 y no mayor a 3 respectivamente, asimismo los índices de comunalidad no debe ser mayor a 0.4, donde se pudo observar que muchos ítems no llegaban a los valores alcanzados, e incluso en la correlación ítem – test debe tomarse en cuenta a partir de 0.3 (Kline, 1993)

Para las ecuaciones estructurales se tomó en cuenta que el diseño de la escala de comunicación organizacional presenta un CFI (índice de ajuste comparativo) de un .911 (citado por Chanduvi) indicando que los datos recogidos con la teoría planteado son favorables y que la escala puede ser utilizada para futuras investigaciones.

Así se ha logrado basarse en el modelo teórico clásico de Gary Kreps (1980) que habla específicamente de tres dimensiones como canales formales influyentes de la comunicación organizacional o interna. El objetivo fundamental de los canales comunicativos son garantizar el proceso comunicativo dentro de cualquier entidad organizativa, también son herramientas que sirven para reestructurar las tareas de la organización. Es sin duda alguna que la teoría con los resultados obtenidos determina la

validación y confiabilidad de la prueba dada a los participantes y que a su vez servirá como instrumento para próximas investigaciones.

Continuando con el análisis, para responder al tercer objetivo, se logró obtener 20 ítems de la segunda versión de la escala, de la que en un inicio eran 40, que mediante el riguroso análisis psicométrico ya explicado, han tenido que ser eliminados. En cuanto a la confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach) es resultante de una **confiabilidad establecida**, ya que para George y Mallery (2003) los valores deben ser mayor a 0.9 para ser considerado perfecto. La escala de comunicación presenta un alfa con valor de 0.917 considerada como favorable para la aplicación de la escala.

La escala de comunicación presenta un omega de 0,918 lo cual indican que estos están relacionados con una construcción teórica y a su vez de medir el constructo. (Alarcón, 2013). Para validar el coeficiente Omega, debe encontrarse entre los valores de 0.70 y 0.90 y poder considerarse dentro de los valores aceptables. Para Campo-Arias y Ovideo (2008) citado por Ventura y Caycho (2017), donde reiteran que su confiabilidad sea más eficaz.

Para el análisis factorial exploratorio manifiestan según los autores Martínez, Hernández y Hernández (2014), decretar las dimensiones donde se evidencie las relaciones de la variable previamente mencionadas; el objetivo también fue descartar la validez a través del análisis exploratorio y que esta determinó coherencia con la parte teórica. Se realizó la prueba muestral KMO donde arrojó un valor de 0.896 siendo considerado **ALTO** (Kaiser, 1970), así mismo se obtuvo la medición de extracción de factores con el método de componentes y rotación varimax dando como resultado 3 dimensiones donde el valor considerador como 61, 801% explica la varianza total.

Así también, se tomó en cuenta estudiar las diferencias más significativas de las variables sexo - dimensiones, donde se usó la prueba de U de Mann-Whitney que indica que es una prueba no paramétrica, para una muestra independiente.

Finalizando se ha trabajado la parte de baremos siendo estas divididas en tres categorías como alto, medio y bajo.

Para finalizar la exposición de los resultados planteado, se considera que la escala de comunicación organizacional presenta evidencias claras de validez y confiabilidad propuestas objetivamente.

Si bien es cierto en el Perú no existen pruebas psicométricas rigurosas que midan la variable comunicación organizacional ya que la mayoría son de índole correlacional donde los análisis de ítems son muy simples. Por nuestra parte estamos reportando un estudio psicométrico propiamente con un análisis de validez y confiabilidad con suficiente rigurosidad científica ya explicado anteriormente; contrastando así también las investigaciones ya realizadas y citadas, debemos tener en cuenta que los cuestionarios utilizados son expuestas por expertos, pero de un análisis estadístico simple. Es importante que para futuras investigaciones puedan realizarse más análisis propiamente estadísticos para un buen funcionamiento del instrumento.

Es importante tener en cuenta que este es un aporte a la psicometría y también a la Psicología puesto que dicho instrumento nos ayudara a identificar los niveles de comunicación organizacional instadas en las instituciones para todos los colaboradores asignadas a la muestra con las características establecidas. Asimismo nuestro aporte redunda en que este instrumento está construido para que otros autores puedan realizar distintas investigaciones afines caracterizando con mayor objetividad y rigurosidad esta variable de estudio. Finalizando dicho estudio se concluye que la escala contiene validez y confiabilidad para próximas investigaciones.

V. CONCLUSIONES

PRIMERA los resultados obtenidos que indica ECOL es un instrumento de estudio psicométrico válido y confiable para ser medido en trabajadores de instituciones educativas públicas.

SEGUNDA, en un inicio se trabajó con 40 ítems, debido al proceso psicométrico de validez de consistencia interna (V de Aiken) y validez de constructo (AFC y AFE) los ítems fueron eliminados, obteniendo y quedando con 20 ítems. Los ítems eliminados fueron: 1, 2, 3, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 16, 24, 28, 29, 30, 33, 36, 37, 38, 39, 40

TERCERA, la prueba Ecol siguió con el proceso psicométrico de confiabilidad, donde se obtuvieron resultados favorables para la futura medición. Puesto que cuenta con tres dimensiones donde la primera Descendente cuenta con 9 ítems, la segunda dimensión Ascendente cuenta con 6 ítems y la tercera dimensión Horizontal cuenta con 5 ítems.

CUARTA, la prueba ECOL es confiable para su aplicación puesto que al realizar la confiabilidad Alfa de Cronbach fue de 0.917, indicando que debe ser mayor a 0.7, por tanto es precisa para la aplicación.

QUINTA. La confiabilidad dada mediante el coeficiente Omega indica un puntaje de 0.700, siendo ello favorable para la aplicación.

SEXTA, se presentan los baremos generales y baremos como se plantearon en los objetivos.

VI. RECOMENDACIONES

1. Lograr continuar con los estudios psicométricos en base a la variable a construir de Comunicación Organizacional.
2. Es recomendable brindar resultados exactos en la investigación dentro de la Psicología Organizacional y Educativa con el objetivo de beneficiar el diagnóstico organizacional.
3. Se recomienda poder brindar información sobre la variable estudiada y plantearla como estrategia dentro de las organizaciones o entidades institucionales educativas.
4. Es recomendable que para próximas investigaciones emplear un mayor tamaño en cuanto a la muestra para así obtener mejores datos dentro del contexto nacional y que este a su vez, logre la validez y confiabilidad de dicho instrumento.
5. Finalmente, contribuir con el estudio dentro de los procesos psicométricos de la escala de comunicación organizacional en distintas realidades, con el objetivo de conseguir la validación del instrumento creado, dándole utilidad en diferentes áreas. Es recomendable una actual estandarización.

VII. REFERENCIAS

- Abad, F., Garrido, J., Olea, J. y Ponsoda, V. (2006). *Introducción a la Psicometría*. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid.
- Aiken, L. (1980). *Content Validity and Reliability of Single Items or Questionnaire. Educational and Psychological Measurement* (p.40)
- Alarcón, R. (1991). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. UPCH: Lima (pp. 291 – 302)
- Alarcón, R. (2008). *Métodos y Diseños de Investigación Del Comportamiento*. Lima: Editorial Universitaria:
- Ato, M.; Lopez, J.; Benavente, A. (2013) *Un sistema de clasificación de los diseños de la investigación en Psicología*: Murcia: España. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16728244043>
- Balarezo Toro, B. (2014). *La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive*. (Tesis de pregrado).
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades, y ciencias sociales*. Colombia: Universidad de la Sabana
- Biblio.07: TEMA 2 El modelo de W Schramm. (Junio, 2007). Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/93928/TEMA-2-El-modelo-de-W-Schramm>
- Carrasco Puyén B. (2017). *Comunicación Organizacional y estrés laboral en el personal administrativo de una entidad privada en el distrito de Chorrillo, 2017*. (Tesis de pregrado).
- Celis, E. y García, C. (2014). *La incidencia de la gestión de la comunicación en la estrategia corporativa*. *Informes Psicológicos*, 14(1), 49 – 64
- Céspedes Correa, F. (2017). *Comunicación Organizacional y Compromiso Organizacional en docentes de instituciones educativas públicas del distrito de San Martín de Porres, 2017*. (Tesis de pregrado: Universidad Cesar Vallejo).

Central Test. (2013). *El libro Blanco de la evaluación Psicométrica*. México DF

Chiavenato, I. (1999). *Administración de Recursos Humanos*. (5° Ed.). Editorial Mc Graw Hill.

Daft, R. (2015). *Teoría y Diseño Organizacional*. (11° Ed.). Recuperado de: URL delebook: <http://www.ebooks7-24.com/?il=1301>

De Castro, A. (2014). *Comunicación Organizacional: Técnicas y Estrategias*. Recuperado de: <http://www.digitaliapublishing.com/visor/29443>

Diaz Cifuentes, S. (2014). *Comunicación Organizacional y trabajo en equipo*. (Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar).

Escurre, L. (1988). *Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces*. Revista de psicología de la PUCP (p.103-111).

Gonzales, F. (2007). *Instrumentos de Evaluación Psicológica*. La Habana: ECOSME. Recuperado de: <https://crecerpsi.files.wordpress.com/2014/02/psicometria-libro-completo.pdf>

George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*. (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.

Guía práctica de Comunicación Interna. (2003). s/a recuperado de: http://industriales.org/sites/default/files/doc/guia_de_buenas_practica_de_comunicacion_interna.pdf

Guzmán, R. (2018). *Estudio comparativo de la comunicación organizacional en docentes de I.E. Red N°26, UGEL 01 San Juan de Miraflores -2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Cesar Vallejo, Lima.

Hernández, M. (2014). *La comunicación organizacional y su relación con los procesos escolares en la escuela pública de Bogotá*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia.

Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*

Hernández, R.; Fernández, C.; y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (5ª edición.). p, 172. México: Mc Graw Hill.

Kreps, G. (1995). *La comunicación en las organizaciones*. Cap. 3 y 4 (Addison – Wesley) Iberoamericana: USA.

La comunicación en las instituciones educativas de nivel medio. 2005: Argentina.

Kline, P. (1993). *A Handbook of Test Construction*. New York: Methuen.

McDonald, R. P. (1999). *Test theory: A unified treatment*. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, Inc

Mayo (1924 – 1927). *Teoría de las relaciones humanas*. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/mps/zempoaltecatl_m_md/capitulo1.pdf

Montero, I. y León, O. (2005). *Sistema de clasificación del método en los informes de investigación en Psicología*. España: Universidad Autónoma de Madrid.

Montero, I. y León, O. G. (2007). *A guide for naming research studies in Psychology*. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. 7, 847-862.

Muñiz, J. (1994). *Teoría clásica de los test*. Madrid: Ediciones Piramide.

Netquest. Ochoa, C. (2015). Recuperado de <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-probabilistico-o-no-probabilistico-ii>

- Nunnally, J. & Berstein, Y. (1995). *Teoría Psicométrica*. México: Mc Graw Hill
- Olmedo, S. (2011) *1º Revista electrónica de América Latina Razón y Palabra*. Recuperado de:
http://www.razonypalabra.org.mx/N/N75/monotematico_75/27_Olmedo_M75.pdf
- Papic, G. (2016). *La comunicación organizacional en centros educativos*. (Tesis de doctorado). Universidad de Málaga, España.
- Real Academia Española* (2018). Diccionario de la Lengua Española. (Tricentenario edición). Consultado en: <http://dle.rae.es/?id=A58xn3c>
- Riascos, J. (2004). *Teoría Clásica de la Administración*. (Dispositivo). UPB.
- Robbins, S. y Judge, T. (2009). *Organizational behavior*. Recuperado de:
https://psiqueunah.files.wordpress.com/2014/09/organizational_-_behaviorl-13a-ed-_nodrm.pdf
- Santos, D. (2012). *Fundamentos de la Comunicación*. Argentina: Ed: Lomas
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima. Quinta edición. Business Support. Aneth.
- Siurana, J. (2010). *Los principios de la bioética y el surgimiento de una bioética intercultural*. Universidad de Valencia: España. Recuperado de:
https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-92732010000100006
- Tamayo y Tamayo, M. (2007). *El proceso de investigación científica*. México DF: Ed: Limusa
- Tam, J.; Vera, G.; Oliveras R. *Tipos, métodos y estrategias de investigación: Pensamiento y Acción*.

- Tello, M. (2015). *Estado de la comunicación empresarial en el Perú*. (Tesis de pregrado) Recuperado de: <http://dialogosfelafacs.net/wp-content/uploads/2015/39/estado-de-la-Comunicacion-empresarial-en-el-peru-Edicion-39.pdf>
- Timoteo, J. (2014). *Manejo de la Comunicación Organizacional: espacios, herramientas y tendencias en gestión de negocios*. Madrid: Ed. Díaz de Santos
- Universidad Nacional de Valencia (2017). *Ciencias médicas: Psicología Humanista, teorías y principios terapéuticos*. Vol.3
- Valle, M. (2003). *Razón y Palabra*. Recuperado de: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n32/mvalle.html>.
- Vega, E. (2016). *Factores estratégicos de la comunicación organizacional en la Municipalidad Distrital de Quiruvilca, 2016*. (Tesis de pregrado) Universidad Cesar Vallejo, Lima.

ANEXOS

A1. Matriz de consistencia interna

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
TÍTULO: Construcción de una Escala de comunicación organizacional en trabajadores de instituciones educativas públicas del sector Barrios Altos, Cercado- 2018						
AUTOR: Dannae Blondy Lopez Chía						
PROBLEMA	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES				
Problema principal: ¿Es posible construir una escala que permita medir la comunicación organizacional en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas de Barrios Altos, Lima – 2018?	Objetivo general: Construir una escala que permita medir la Comunicación Organizacional en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018 Objetivos específicos: O1: Determinar la validez de contenido a través de criterio de jueces de la escala de comunicación organizacional en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018. O2: Determinar la validez de constructo de la escala de comunicación organizacional en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas de	Variable: Clima Organizacional				Medición de la variable clima organizacional
		Dimensiones	Ítems	Puntaje	Rangos	Rango de puntuaciones generales: de 20 a 80
		Descendente: - Relación directa con el director o promotor. -Proceso de información directa con el director. Relación de desempeño con el director o coordinador	1,2,3,4,5,6,7,8,9	De 9 a 36 puntos	Menos de 9: desfavorable Más de 20: Favorable	

	Barrios Altos, Cercado – 2018. O3: Determinar la confiabilidad por consistencia interna de la escala de comunicación Organizacional – L. en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018. O4: Determinar los baremos de la escala de comunicación organizacional en trabajadores de Instituciones Educativas Publicas de Barrios Altos, Cercado – 2018. O5: Elaboración del manual de la escala de comunicación organizacional en trabajadores de Instituciones Educativas Publicas de Barrios Altos, Cercado – 2018	Ascendente -Relación de los compañeros hacia el coordinador. -Relación en cuanto a desempeño de los trabajadores hacia el coordinador.	10,11,12,13,14,15		De 6 a 24 puntos	Menos de 6: desfavorable Más de 15: Favorable	
		Horizontal -Relación directa con los compañeros. -Relación de desempeño con los compañeros	16,17,18,19,20		De 5 a 20 puntos	Menos de 5: desfavorable Más de 10:Favorable	
TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS		ESTADÍSTICA A UTILIZAR			

<p>TIPO: Sánchez y Reyes (2015) manifiestan que es psicométrico porque está encaminada a demostrar la validez de ciertas técnicas en las cuales se aplican principios científicos que comprueban su eficacia en la modificación o transformación de un hecho o fenómeno.</p> <p>DISEÑO: Esta investigación tiene un diseño instrumental debido a que se incluyen todos aquellos trabajos que analizan las propiedades psicométricas de instrumentos de medida psicológicos donde se recomienda seguir los estándares de validación de test desarrollados. (Ato, López y Benavente, 2013)</p> <p>MÉTODO: cuantitativo debido a que para Tamayo y Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma</p>	<p>POBLACIÓN: para este trabajo de investigación está conformada por los colaboradores de las instituciones de Cercado de las cuales consta de 2870 colaboradores, entres plana docente, administrativa y de servicio según Escale, 2018.</p> <p>TIPO DE MUESTRA: En este estudio se está utilizando el tipo de muestreo no probabilístico – por conveniencia ya que se caracteriza porque no existe un procedimiento, ninguna acción, ni razón, para selección de la muestra, es simplemente deliberado (Supo, 2014).</p> <p>TAMAÑO DE MUESTRA: Población total: 476 colaboradores</p>	<p>Variable: Comunicación Organizacional</p> <p>Técnicas: Directa mediante la aplicación de cuestionario mediante una <u>encuesta</u>.</p> <p>Instrumento: <u>Cuestionario auto aplicable</u> con 20 enunciados, de las cuales miden las 3 dimensiones de comunicación.</p> <p>Año: 2018</p> <p>Ámbito de Aplicación: Todos los colaboradores de las instituciones educativas públicas.</p>	<p>DESCRIPTIVA:</p> <p>Se hará un análisis descriptivo con los resultados obtenidos mediante una prueba estadística que describe el nivel de la variable, los que serán presentados a través cuadros estadísticos y gráficos.</p> <p>Se usará como muestra a toda la población que son 476 personas que laboran en turnos rotativos de las instituciones educativas públicas.</p> <p>Presentación de datos Con esta información realizaremos gráficos que permitan identificar la proporción de datos o respuestas disponibles para su análisis.</p>
---	--	--	--

A2. Versión inicial del instrumento

Escala de comunicación organizacional - ECOL

Dannae Blondy Lopez Chía

N°	Items	1	2	3	4
1	El director general me facilita informacion adecuada				
2	Recibo toda la informacion que necesito para realizar mi trabajo				
3	El director utiliza un lenguaje sencillo para dirigirme				
4	Las instrucciones que recibo de los directores son claras				
5	Considero que el director me brinda informacion de manera oportuna				
6	considero que los directores estan pendientes de lo que hago				
7	recibo recomendaciones claras del director				
8	Me brindan las pautas necesarias para desempeñar mi trabajo				
9	el director me brinda ayuda para solucionar mis problemas				
10	considero que tengo una buena relacion con los directores				
11	Siento que me toman en cuenta cuando me comunico con el director				
12	mis comentarios o sugerencias de trabajo son tomados en cuenta por los directores				
13	considero que tengo la suficiente confianza para hablar con mis superiores sobre temas de trabajo				
14	pregunto a mis superiores acerca de la informacion que no entendi				
15	Considero que tengo confianza con mi superior para hablar de temas personales				
16	Me expreso con facilidad sobre algun problema laboral				
17	considero que mi superior me da las respuestas rapidas para la solucion de problemas				
18	siento que en las reuniones programadas valoran mi aporte				
19	doy opiniones sobre las actividades laborales a mi superior				
20	el director tiene una buena relacion conmigo				
21	Considero que existe comunicación formal con mis compañeros				
22	hay coordinacion e integracion entre mis compañeros de trabajo				
23	la comunicación entre mis compañeras es abierta				
24	se olcultu informacion entre mis compaleros de trabajo				
25	el lenguaje utilizado entre mis compañeros es claro				
26	nos apoyamos mutuamente en las actividades laborales				
27	Existe soluciones ante cualquier conflicto entre mis compañeros				
28	considero que existe una excelente comunicación entre mis compañeros				
29	las opiniones de mis compañeros son tomadas en cuenta				
30	creoque hay rivalidad laboral entre mis compañeros				
31	me relaciono adecuadamente con el personal de otras areas				
32	me resulta facil recibir indicaciones de otras areas				
33	tengo problemas con el personal de otras areas				
34	hay coornacion e integracion de las areas de la organización educativa				
35	existe confianza entre los trabajadores de diferentes areas				
36	mi area de trabajo participa en las actividades de la institucion				
37	se maneja adecuadamente la informacion entre areas				
38	participan areas diferentes en reuniones laborales				
39	participan todas las areas en las actividades programadas				
40	existe trabajo en equipo				

A2. Instrumento de la prueba Ecol

Escala de comunicación organizacional – ECOL

Dannae Blondy Lopez Chía

EDAD: ... SEXO: TIEMPO DE SERVICIO: ...

INDICACIONES Marque un aspa (X) según corresponda

1: Nunca 2: A veces 3: Casi siempre 4: Siempre

Nº	Items	1	2	3	4
1	Considero que tengo una buena relación con el director o coordinadores				
2	Mis comentarios o sugerencias de trabajo son tomados en cuenta por el director o coordinadores				
3	Siento que en las reuniones programadas valoran mi aporte				
4	Considero que me brindan las respuestas rápidas para la solución de algún problema				
5	Doy opiniones sobre las actividades laborales al director o mis coordinadores				
6	El director mantiene una buena relación conmigo				
7	Considero que existe comunicación asertiva con mis compañeros				
8	Hay coordinación e integración entre mis compañeros				
9	La comunicación entre mis compañeros es abierta				
10	El lenguaje utilizado entre mis compañeros es claro				
11	Existe soluciones ante cualquier conflicto entre mis compañeros				
12	Nos apoyamos mutuamente en las actividades laborales				
13	Me resulta fácil recibir indicaciones de otras áreas				
14	Me relaciono adecuadamente con el personal de otras áreas.				
15	Hay coordinación e integración de las áreas en la Institución				
16	Existe confianza entre los trabajadores de diferentes áreas				
17	Las instrucciones que recibo de mi superior son claras				
18	Considero que el director o mi coordinador está pendiente de lo que hago				
19	Considero que me brindan información de manera oportuna				
20	El director me da las pautas necesarias para desempeñar mi trabajo				

A3. Carta de presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Dialogo y la Reconciliación Nacional"

Los Olivos, 28 de setiembre de 2018

CARTA INV. N° 854 - 2018/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Sr. (a)
Kevin Chiclla
Promotor Estudiantil
Red Cercado de Lima
Lima, Jr. Puno 1721 - Barrios Altos

Presente.-

De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. LOPEZ CHÍA, DANNAE BLONDY estudiante de la carrera de psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación realizando una aplicación de una prueba psicológica para fines de su Licenciatura, agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En Esta Oportunidad Hago Propicia La Ocasión Para Renovarle Los Sentimientos De Mi Especial Consideración Y Estima Personal.



Atentamente,

[Firma]
Mgtr. Melisa Sevillano Gamboa
Coordinadora Académica de la
Escuela Profesional de Psicología
Filial Lima Campus Lima Norte



[Firma]
72755819

MSG/ALF

Somos la universidad de los
que quieren salir adelante.



ucv.edu.pe

A4. Consentimiento informado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Alumno:

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Dannae Blondy Lopez Chía**, interna de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **“Construcción de una escala de comunicación organizacional (ECOL) en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018”**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de una prueba psicológica: **escala de comunicación organizacional**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Dannae Blondy Lopez Chía

ESTUDIANTE DE LA EAP DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo con número de DNI:..... acepto participar en la investigación **“Construcción de una escala de comunicación organizacional (ECOL) en trabajadores de Instituciones Educativas Públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018”** de la señorita Dannae Blondy Lopez Chía

Día:

Firma

A5. Resultados de la prueba piloto de 123 colaboradores de una institución educativa publica

Ítems	1	2	3	4	M	DE	g1	g2	IHC	Comunalidad	ID	Aceptable
1	1.4	12.9	32.9	52.9	3.37	.765	-.952	.087	,000	,721	0.000	NO
2	4,3	15,7	24,3	55,7	3.31	.894	-1.048	.032	,024	,856	0.000	NO
3	2,9	8,6	24,3	64,3	3.50	.776	-1.535	1.776	,061	,796	0.000	NO
4	2,9	12,9	28,6	55,7	3.37	.820	-1.117	.424	,635	,810	0.000	SI
5	4,3	15,7	24,3	55,7	3.31	.894	-1.048	.032	,575	,734	0.000	SI
6	0,0	14,3	30,0	55,7	3.41	.732	-.834	-.647	,604	,531	0.000	SI
7	0,0	17,1	25,7	57,1	3.40	.769	-.835	-.795	,564	,874	0.000	SI
8	2,9	14,3	27,1	55,7	3.36	.835	-1.070	.208	,603	,787	0.000	SI
9	4,3	24,3	18,6	52,9	3.20	.957	-.723	-.860	,666	,766	0.000	SI
10	0,0	8,6	21,4	70	3.61	.644	-1.449	.915	,641	,860	0.000	SI
11	4,3	17,1	20,0	58,6	3.33	.912	-1.063	-.076	,508	.769	0.000	SI
12	4,3	18,6	20,0	57,1	3.30	.922	-.983	-.278	,483	.736	0.000	SI
13	2,9	14,3	22,9	60,0	3.40	.841	-1.180	.361	,309	.596	0.000	SI
14	4,3	20,0	12,9	62,9	3.34	.946	-1.063	-.290	,115	.761	0.000	NO
15	34,3	22,9	12,9	30,0	2.39	1.243	.199	-1.593	,487	.867	0.000	NO
16	2,9	12,9	32,9	51,4	3.33	.812	-1.013	.307	,573	.693	0.000	SI
17	5,7	12,9	32,9	48,6	3.24	.892	-1.009	.214	,588	.676	0.000	SI
18	1,4	24,3	18,6	55,7	3.29	.887	-.730	-.990	,568	.709	0.000	SI
19	2,9	14,3	28,6	54,3	3.34	.832	-1.035	.168	,588	.651	0.000	SI
20	2,9	14,3	25,7	57,1	3.37	.837	-1.105	.254	,583	.590	0.000	SI
21	1,4	10,0	22,9	65,7	3.37	.765	-.952	.087	,477	.779	0.000	SI
22	0,0	15,7	22,9	61,4	3.31	.894	-1.048	.032	,397	.827	0.000	SI
23	0,0	15,7	25,7	58,6	3.50	.776	-1.535	1.776	,598	.733	0.000	SI
24	30,0	40,0	14,3	15,7	3.37	.820	-1.117	.424	,629	.753	0.000	NO
25	4,3	10,0	24,3	61,4	3.31	.894	-1.048	.032	,597	.544	0.000	NO
26	1,4	8,6	31,4	58,6	3.41	.732	-.834	-.647	,518	.608	0.000	SI
27	0,0	10,0	28,6	61,4	3.40	.769	-.835	-.795	,328	.693	0.000	SI
28	0,0	18,6	28,6	52,9	3.36	.835	-1.070	.208	,066	.735	0.000	SI
29	0,0	10,0	31,4	58,6	3.20	.957	-.723	-.860	,416	.815	0.000	SI
30	48,6	37,1	12,9	1,4	3.61	.644	-1.449	.915	,424	.669	0.000	NO
31	1,4	2,9	22,9	72,9	3.67	.607	-2.095	5.049	,541	.741	0.000	NO
32	5,7	7,1	17,1	70,0	3.51	.864	-1.781	2.252	,500	.568	0.000	NO
33	1,4	1,4	14,3	82,9	3.79	.535	-3.069	11.155	,163	.686	0.000	NO
34	4,3	21,4	12,9	61,4	3.31	.956	-.984	-.479	,111	.732	0.000	SI
35	4,3	25,7	20,0	50,0	3.16	.958	-.630	-.975	,186	.413	0.000	SI
36	0,0	8,6	20,0	71,4	3.63	.641	-1.520	1.114	,136	.550	0.000	NO
37	0,0	11,4	22,9	65,7	3.54	.695	-1.222	.159	,121	.794	0.000	SI
38	1,4	8,6	21,4	68,6	3.57	.714	-1.613	1.956	,000	.818	0.000	NO
39	0,0	7,1	22,9	70,0	3.63	.618	-1.458	1.052	,024	.806	0.000	NO
40	1,4	11,4	21,4	65,7	3.51	.756	-1.394	.999	,061	.748	0.000	NO

A6: Formato de jueces

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [☒] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Kaneko Aguilar Juan José

DNI: 10.624.918

Especialidad del validador: Organizacional

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Mg. Juan José Kaneko Aguilar
PSICÓLOGO
C. Ps. P. 17040

29 de octubre del 2018.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [☒] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Céspedes Targas Machuca Sandra Patricia

DNI: 40912591


Especialidad del validador: Psicología Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


C.B.P. 10988

Lima, 04 de junio del 2018.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: CORREGIR ITEMS 5-18-20 → (ESTE ITEM SE PARECE AL ITEM 10)

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir ☒ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Mg. Raúl del Pilar Caveno Pamp

DNI: 10628098

Especialidad del validador: Coaching, PNL y Liderazgo en Equipos

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 04 de junio del 2018.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: ALFAMIRANO ORTEGA LIMA

DNI: 07121852

Especialidad del validador: EDUCATIVA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 04 de junio del 2018.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: DR. LUIS P. PEREZ

DNI: 08004265

Especialidad del validador: psicometría

CPSP 4539

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lima, 04 de junio del 2018.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Elaborar indicadores para cada dimensión

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [☒] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Damaso Flores Tam

DNI: 43302972

Especialidad del validador: Psicología

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 04 de junio del 2018.





UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Alicia Dominguez Jara

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable []

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg:

DNI:

03149391

Alicia Dominguez Jara

PSICÓLOGA

Especialidad del validador:

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
Relevancia: El ítem es apropiado para representar el componente o dimensión específica del constructo.
Claridad: La enunciação en sí misma sigue al enunciado del ítem, es conciso, claro y directo.

Nota: Suficiente, se otorga suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Lima, 04 de junio del 2018.



Observaciones: Verificar la denominación de los ítems

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable [] ☒ Aplicable después de corregir [] ☐ No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Barbosa Zalaca Luis Alberto

DNI: 07060994

Especialidad del validador: Psico. Psicología

*Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*Relevancia: El ítem es apropiado para representar el constructo o dimensión específica del constructo.

*Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es claro, exacto y directo.

Nota: Si la suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.


Luis Alberto Barbosa Zalaca
Docente en Psicología
C.P. 3516

Lima, 04 de junio del 2018.

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: RODRIGUEZ TORRES JOSE

DNI: 08752403

Especialidad del validador: PSI. EDUCATIVO


Dr. José Rodríguez Torres
DEPT. PSICOPEDAGÓGICO
Especialista en Trastornos de
Aprendizaje y Conducta
11035

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de octubre del 2018.



Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg. Jara Amer Edith

DNI: 09900180

Especialidad del validador: _____

Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado

Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimension específico del constructo

Cantidad: Se menciona en cantidad alguna al enunciado del ítem, en contextos, contextos y contextos

Nota: Suficiencia se dice suficiente cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lima, 04 de junio del 2018.

A7. Acta de aprobación

	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 10 Fecha : 10-06-2019 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo, Lincol Orlando Olivas Ugarte, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo-Sede Los Olivos, revisor de la tesis titulada: "Construcción de una escala de comunicación organizacional (ECOL) en trabajadores de instituciones educativas públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018", de la estudiante: Danna Blondy López Chia, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 10 de octubre de 2019.



Firma

Lincol Orlando Olivas Ugarte

DNI: 43102056

Revisó	Vicerrectorado de investigación/DEVAC/Responsable de SGC	Aprobó	Rectorado
--------	--	--------	-----------

feedback studio

Construcción de una escala de comunicación organizacional (ECOL) en trabajadores de instituciones edu...

/0

53 de 53

16

16

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	repositorio.ucv.edu.pe	6 %
2	www.joanteixido.org	1 %
3	html.rincondelvago.com	1 %
4	Entregado a Universida...	1 %
5	repositorio.uigv.edu.pe	1 %
6	Entregado a Pontificia ...	<1 %
7	Entregado a Universida...	<1 %
8	pt.scribd.com	<1 %
9	unlarcatedras.wordpre...	<1 %
10	www.taringa.net	<1 %

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Construcción de una escala de comunicación organizacional (ECOL) en trabajadores de instituciones educativas públicas de Barrios Altos, Cercado – 2018”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

LOPEZ CHIA, Dannae Blondy

ASESORES:

Dr. DE LA CRUZ VALDIVIANO, Carlos Basilio

Mg. OLIVAS UGARTE, Lincoln Orlando

Página: 1 de 43


Número de palabras: 12640

Text-only Report

High Resolution

Activado

A9 Autorización de publicación

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 69 de 81

Yo, Danna Blandy López Chía,
 identificado con DNI N° 48277149, egresado de la Escuela Profesional de Psicología
 de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación
 pública de mi trabajo de investigación titulado
 “ Construcción de una Grata de comunicación organizacional
en trabajadores de instituciones educativas públicas de
Barridos, Hlos. Cercado, 2017 ”
 ; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en
 el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....


 FIRMA

DNI: 48277149

FECHA: 07 de marzo del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL
ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA**

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Lopez Chia, Dannae Blondy

INFORME TITULADO:

Construcción de una escala de comunicación organizacional en trabajadores de instituciones educativas públicas de Barrios Altos,

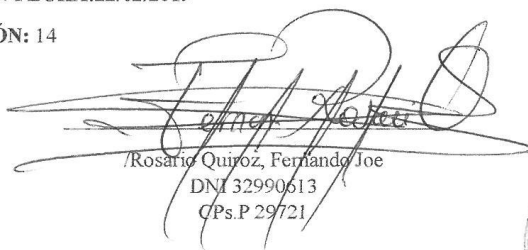
PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 22/02/2019

NOTA O MENCIÓN: 14

/


/Rosario Quiroz, Fernando Joe
DNI 32990613
CPs.P 29721



*El presente documento tiene como único fin verificar que el informe del trabajo de investigación cumple con los estándares establecidos por el equipo de investigación de la E.P de Psicología. Carece de validez para otro tipo de usos.

Versión: 08/02/2019